

Mogućnosti unapređenja računovodstvenog sustava Hrvatske u području komunikacije s tijelima državne uprave

Hodalj, Barbara

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:490666>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-03**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)



SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN



DIPLOMSKI RAD br. 274/PE/2019

MOGUĆNOSTI UNAPREĐIVANJA
RAČUNOVODSTVENOG SUSTAVA
HRVATSKE U PODRUČJU KOMUNIKACIJE
S TIJELIMA DRŽAVNE UPRAVE

Barbara Hodalj

Varaždin, travanj 2019.

SVEUČILIŠTE SJEVER
SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN
Studij Poslovna ekonomija, Međunarodna trgovina



DIPLOMSKI RAD br. 274/PE/2019

MOGUĆNOSTI UNAPREĐIVANJA
RAČUNOVODSTVENOG SUSTAVA
HRVATSKE U PODRUČJU KOMUNIKACIJE
S TIJELIMA DRŽAVNE UPRAVE

Studentica:

Barbara Hodalj

Mentorica:

prof. dr. sc. Lorena Mošnjak-Škare

Sumentorica:

izv. prof. dr. sc. Anica Hunjet

Varaždin, travanj 2019.

Predgovor

Tema ovog rada izrodila se iz višegodišnjeg rada i borbe u sferi poduzetništva. „Na prvoj crti” upoznata sam s većinom problema s kojima se poduzetnici susreću kada je državna uprava u pitanju. Tražeći nešto novo, jače, stabilnije i jeftinije, koje bi nam uvelike pomoglo u radu (svim poduzetnicima), a osim toga smanjilo nam troškove, ali i izdatke državnog proračuna jer ipak smo mi ti koji ga uvelike pomažu, došla sam na ideju objedinjenog poslovno-računovodstvenog programa koji prati poslovanje u knjigovodstveno-računovodstvenom pogledu, no isto tako nam pomaže u radu sa svim aktualnim i nadolazećim zakonskim propisima djelujući kroz module programa.

S obzirom na to da se ideja razvila preko noći, a u suradnji s mojom obitelji se proširivala, uvelike zahvaljujem svojim roditeljima i braći na podršci – majci Katici, koja je svakodnevno slušala razmišljanja i planove tijekom pisanja rada te aktivno sudjelovala u razgovorima, bratu Tomislavu, koji me ohrabrio u ideji, dao mi viziju i predložio da je pišem u svom diplomskom radu. Također veliko hvala Karlu, osobi koja je bila uz mene i davala mi podršku kada mi je najviše trebala.

Kada je došlo vrijeme staviti ideju na papir, mentorica, prof. dr. sc. Lorena Mošnja-Škare, nije se protivila. Njezina nesebična podrška, razumijevanje i usmjeravanja doprinijeli su razvoju ideje na viši nivo. Sumentorica izv. prof. dr. sc. Anica Hunjet također je pokazala veliko srce te me usmjeravala u pisanju rada i bila na raspolaganju cijelo vrijeme.

Zahvaljujem vam svima iz sveg srca jer da nije bilo svakoga od vas, ova ideja nikada ne bi dobila novi epilog.

Hvala vam što vjerujete u mene!

Sažetak

Istraživački rad usredotočit će se na područje unapređenja komunikacije tijela državne uprave i trgovačkih društava kroz objedinjen centralizirano-decentraliziran program računovodstvenog poslovanja koji objedinjuje i pokriva sve sfere djelovanja poduzeća kao takvog te omogućuje lakši i jednostavniji rad, provedbu nadzora državnih institucija te doprinosi smanjenju troškova državne uprave i trgovačkih društava.

Cilj ovog programa je omogućiti kvalitetno, konstruktivno i jasno poslovno okruženje kojim bi se olakšao rad obiju strana, smanjili troškovi, pojačala efektivnost i efikasnost poslovanja, olakšala korespondencija te sve ostale popratne mogućnosti koje bi sam program mogao ponuditi. Istraživanje će se provesti na području sjeverozapadne Hrvatske kroz anketni upitnik čiji će se odgovori analizirati te obraditi određenim statističkim metodama te će se na kraju donijeti zaključak.

Ključne riječi: državna uprava, komunikacija, program, računovodstvo

Abstract

The research will focus on the area of improvement of communication between state administration bodies and companies through the unification of a centralized-decentralized accounting business program that unites and "covers" all the spheres of business activity as such and facilitates easier and simpler work, the implementation of oversight by state institutions contributes by reducing costs in state administration and companies.

The goal of this program is to provide a quality, constructive and clear business environment that would facilitate both sides' work, reduce costs, amplifies the effectiveness and efficiency of the business, facilitate correspondence, and all other opportunities that this programme might offer. The survey will be conducted in the Northwestern Croatia through a survey questionnaire whose responses will be analyzed and processed using certain statistical methods and will bring a conclusion.

Key words: public administration, communication, programe, accounting system

Sadržaj

1.	Uvod	8
1.1.	Predmet istraživanja.....	8
1.2.	Cilj	8
1.3.	Svrha.....	9
1.4.	Hipoteze.....	10
1.5.	Problematika istraživanja.....	10
1.6.	Metode istraživanja.....	10
1.7.	Struktura rada.....	10
2.	Problemi u komunikaciji između trgovačkih društava i tijela državne uprave	12
2.1.	Problemi trgovačkih društava	12
2.2.	Problemi tijela državne uprave	13
2.3.	Pojašnjenje postupka korespondencije u programu.....	13
2.4.	Pojašnjenje mogućnosti smanjenja troškova unutar programa.....	15
2.5.	Mogući problemi privatnih poduzeća kod prelaska na novi računovodstveni program.....	15
3.	Pojašnjenje problematike istraživanja	17
3.1.	Općenito o problematici	17
3.2.	Konkretno o problematici	17
4.	Empirijsko istraživanje i razrada ključnih problema kroz provedbu programa	19
4.1.	Metoda istraživanja – anketa	19
4.2.	Definiranje statističkog skupa i uzorka.....	19
5.	Rezultati istraživanja problematike unapređivanja računovodstvenog sustava RH s aspekta kvalitete komunikacijskih kanala	21
5.1.	Obilježja ispitanika	22
5.2.	Analiza komunikacijskih problema u računovodstvenim procesima	23
5.3.	Analiza korištenja servisa državne uprave	28
5.3.1.	E-Porezna.....	28
5.3.2.	E-Mirovinsko	33
5.3.3.	E-Zdravstveno	39
5.4.	Analiza mogućnosti poboljšanja.....	44

6. Mogućnosti implementacije programa na razinu RH temeljem provedenog regionalnog istraživanja.....	59
6.1. Prikaz smanjenja troškova provedbom SWOT analize	59
6.2. Izračun reprezentativnosti uzorka.....	63
6.3. Testiranje pomoćnih hipoteza.....	63
7. Utjecaj Uredbe o zaštiti osobnih podataka – GDPR na implementaciju i rad programa	66
7.1. Implementacija u program.....	68
8. Organizacija provedbe programa	69
8.1. Provedba programa.....	71
9. Zaključak	73
10. Literatura.....	75

1. Uvod

1.1. Predmet istraživanja

Odabrana tema, koja je česta zapreka u poslovanju, jest korespondencija tijela državne uprave i trgovačkih društava. Vidimo koliko novaca iz državnog proračuna odlazi u mnogobrojne svrhe, koje možda i ne bi trebale toliko koštati, stoga se u ovom radu predlažu mogućnosti unapređivanja računovodstvenog sustava s aspekta komunikacije s tijelima državne uprave u cilju racionalizacije sredstava i efikasnijeg djelovanja komunikacijskog sustava s državnom upravom. Kada gledamo općenito, situacija se popravila po pitanju određenih sustava državne uprave koji su i dalje u procesima nadogradnje i ažuriranja, međutim, premalo se pozornosti daje korespondenciji te u ovom radu govorimo o korespondenciji između tijela državne uprave i trgovačkih društava koja se ističe zbog povelikih izdataka trgovačkih društava, ali i državnog proračuna.

1.2. Cilj

U ovom radu cilj je predstaviti ideju za računovodstveni program koji bi reducirao izdatke obiju strana, a samim time povećao efikasnost i efektivnost u radnim procesima, smanjio vremenski protok korespondencije, omogućio veću posvećenost *core businessu*, a iznad svega, omogućio da se sredstva unutar državnog proračuna, koja neće biti potrošena na korespondenciju, poštanske usluge, telefonske pozive, urudžbiranja, ali i nadnice državnih službenika, usmjere prema nekim potrebitijim područjima.

Ovaj rad treba sagledati ne kao želju i ideju rušenja trenutne postavke hijerarhije komunikacijskog sustava tijela državne uprave, već kao ideju za poboljšanjem jednog podsustava u društvu kojem su potrebne brojne promjene kako bi ponovno stalo na noge. In spe vivo [lat. In spe vivo – u nadi živim, Izvor: <http://www.valeron.net/latinske-poslovice.html>, 26. 7. 2018.] da će se početi odvijati egzaktni procesi za poboljšanje i unapređivanje gospodarske i društvene zajednice u kojoj živimo.

Cilj ovog rada je uspostaviti mogućnost provedbe unutar regije sjeverozapadne Hrvatske, a ako se hipoteza potvrdi, sljedeći cilj nekog novog istraživanja bio bi provedba ovog računovodstvenog programa na državnoj razini, kao monopolista na tržištu računovodstvenih programa. Razlog je kompleksnost rada državnih institucija i trgovačkih društava kako bi se olakšao posao jednima i drugima (državnim institucijama i trgovačkim društvima), da se smanje izdaci iz državnog proračuna, pokuša stvoriti sustav jednostavniji za rad i življenje te da se potakne društvo na konkretne promjene.

1.3. Svrha

Svrha ovog rada je stvoriti zajednički centralizirano-decentralizirani računovodstveni program u *cloudu* kojem bi bila zadaća prilagoditi se svakom trgovačkom društvu, odnosno korisniku s jedne i institucijama državne uprave s druge strane kako bi se olakšao rad, smanjili troškovi, pojačala efektivnost i efikasnost poslovanja, olakšala korespondencija te sve ostale popratne mogućnosti do kojih će se doći u tijeku istraživanja.

Kada se kaže *centralizirano-decentralizirani računovodstveni program*, tada se misli *centralizirano* na računovodstveni program koji je zajednički svim trgovačkim društvima (čak i svim poslovnim subjektima) u RH koji koriste male, srednje i velike tvrtke. Osim što bi ga koristila sva trgovačka društva u RH, a možda i šire, preko njega bi se pristupalo svim prije spomenutim portalima, odnosno ne bi se trebalo pristupiti portalu Porezne uprave kako bismo došli do PKK, već bi se kroz računovodstveni program koji radi na principu *clouda* pristupilo e-Poreznoj, e-Mirovinskom i slično, a svaki zahtjev za *download* ili izdavanje podataka evidentirao bi se u tom programu. Znači da bi trgovačko društvo pristupom takvom računovodstvenom programu u *cloudu* moglo vrlo jednostavno dolaziti do svih relevantnih podataka, a da pritom, na istom mjestu, sadrži sve evidencije i ostale stavke koje zakoni propisuju.

Ako se govori o *decentralizaciji*, pritom se misli na program koji posjeduje svako trgovačko društvo i svakome je dostupan na bilo kojem mjestu u bilo koje doba jer za njegov rad je potrebna samo internetska veza i pristupna lozinka za ulaz ili certifikat (kao npr. FINA što izdaje certifikate i vjerodajnice za pristup već navedenim e-portalima) koji bi, čim softver prepozna certifikat, uz adekvatnu lozinku omogućio rad u programu.

Ukratko, postupak decentralizacije pomogao bi i državnim institucijama (npr. inspektoratima) koje dolaze u provjeru ili traže određene podatke društva jer najčešće ne bi bilo potrebe dolaziti na adresu društva, već bi preko programa i obavijesti koje bi inspektorat poslao trgovačko društvo znalo da dolazi postupak inspekcije. Nakon toga inspektorat može zatražiti putem programa pristup određenim podacima na koje im odgovorna osoba u društvu daje odobrenje, odnosno privolu za uvid u tražene podatke te inspektorat u vrlo kratkom roku pristupa podacima, provjerava ih i dostavlja zapisnik kroz program, koji se tamo i evidentira.

Iz navedenog mogu se vidjeti prednosti rada kroz takav sustav:

Tablica 1. Prikaz prednosti rada na relaciji trgovačko društvo – inspektorat

Trgovačko društvo	Inspektorat
Nema potrebe za utroškom vremena na prijem	Nema potrebe za izlazak na teren
Nema potrebe za prestankom rutinskog rada (obaveze na dnevnoj bazi)	Nema putnih troškova i troškova dnevnica
Nema potrebe poštom dostavljati tražene podatke	Nema potrebe za kopiranjem podataka
Nema potrebe za troškove automobila i vremena ako bi se isti podaci donijeli osobno u inspektorat	Nema potrebe za napuštanjem radnog mjesto
Potrebno samo dati privolu za pristup traženim podacima	Potrebno poslati obavijest o inspekcijskom nadzoru i pristupiti podacima nakon dobivanja privole

Izvor: vlastiti autoričin rad

1.4. Hipoteze

Kada se govori o hipotezi, treba uvidjeti jesu li ispitanici svjesni problematike programa i aplikacija u kojima rade te jesu li spremni na promjene i poboljšanja. Iz navedenog se zaključuje da nam je hipoteza sljedeća: Poduzetnici su svjesni poteškoća u radu aplikacija i sustava koje nam nudi državna uprava, želi se potvrditi kako postoji bolje rješenje; da se isto može obuhvatiti zajedničkim programom koji će uvelike olakšati sustav i korespondenciju državne uprave i tvrtki.

1.5. Problematika istraživanja

Kao što se navelo, probleme u korespondenciji susrećemo s objiju strana, no vrlo je malo potrebno kako bi organizirana implementacija programa dovela do vrlo jasnih i preciznih podataka, a prije svega do zadovoljnih korisnika programa. U narednom će se poglavlju konkretno obraditi i navesti ključni problemi objiju strana.

1.6. Metode istraživanja

U radu će se deskriptivnom statistikom pojasniti odgovori na anketna pitanja dok će se inferencijalnom statistikom koristiti metoda hi-kvadrat testa te će se provesti SWOT analiza.

1.7. Struktura rada

Nakon što se pojasnilo o kakvoj se vrsti istraživanja radi, približit će se sadržaj sljedećih poglavlja.

U poglavlju *Problemi u komunikaciji između trgovačkih društava i tijela državne uprave* razrađeni su problemi s kojima se trgovačka društva susreću na dnevnoj razini, ali se susreću i neki građani koji ne rade u upravama trgovačkih društava ni u državnoj upravi.

Sljedeće poglavlje pod nazivom *Pojašnjenje problematike istraživanja* pojašnjava rad samog programa i način provedbe. Kroz svrhu i cilj navest će se koga istraživanje obuhvaća i kako bi provedba ovog projekta, ako bude pozitivna, utjecala na sustav RH i trgovačka društva u RH.

Nakon toga slijedi poglavlje *Empirijsko istraživanje i razrada ključnih problema kroz provedbu programa* gdje se opisuje uzorak, definira statistički skup, eventualne rizike i ograničenja koja bi se mogla javiti prilikom istraživanja.

Poglavlje pod rednim brojem pet, *Rezultati istraživanja*, detaljno će analizirati svaki odgovor iz ankete koji će biti tablično i grafički prikazani zbog lakše interpretacije i vizualizacije dobivenih odgovora.

Slijedi nam šesto poglavlje pod naslovom *Provedba programa na razinu RH temeljem provedenog regionalnog istraživanja – statistički pokazatelji* gdje će se dobiveni rezultati pokušati projicirati na makroekonomsku razinu pomoću već navedenih metoda istraživanja.

Nakon toga, dolazi sedmo poglavlje s naslovom *Utjecaj Uredbe o zaštiti osobnih podataka na implementaciju i rad programa* u kojem će se pojasniti utjecaj Uredbe na mogućnost implementacije objedinjenog programa koji je ključ istraživanja.

Posljednje poglavlje koje dolazi prije zaključka je *Organizacija provedbe programa*. Ovdje će se obraditi način, mogućnost i potreba organiziranja svih neophodnih elemenata koji bi bili potrebni za provedbu programa na nacionalnoj razini, pritom se zaštititi od svih eventualnih rizika i smetnji koje su moguće i koje postoje kao prijetnja provedbi programa.

U samom zaključku rada iznijet će se vlastiti autoričin sud vezan za istraživački rad i prijedlog kako bi se moglo nastaviti daljnje istraživanje programa te moguća implementacija u dogledno vrijeme.

2. Problemi u komunikaciji između trgovačkih društava i tijela državne uprave

Svi smo svjesni činjenice kako postoje problemi u komunikaciji između trgovačkih društava i tijela državne uprave. Realno je prihvatiti da će uvijek postojati nijanse koje je potrebno prepraviti, no to će biti manji problem s vremenom, ako se započnu rješavati veći problemi u komunikaciji tijela državne uprave i trgovačkih društava. Potrebno je malo da se izdaci smanje, a poveća zadovoljstvo voditelja, direktora, menadžera, djelatnika jedne i druge strane.

2.1. Problemi trgovačkih društava

Vjerujem da se većina trgovačkih društava susrela s problemima u komunikaciji s tijelima državne uprave. Osim dugih čekanja na odgovor, tu su i često puta pogrešno naslovljeni opisi, požurnice, obrasci i sl., koji možda nisu zaprimljeni, a očekuje se žurno postupanje po njima. Takve situacije stvaraju dodatan i nepotreban pritisak na rad zaposlenika ili kolega, ometaju normalno funkcioniranje svakodnevnih radnih procesa uslijed neprimjerene protočnosti informacija i dokumentacije. Navedeno upućuje na širok prostor za poboljšanja u cilju rješavanja ovog značajnog komunikacijskog problema.

Često se predugo čeka na odgovor tijela državne uprave i zbog toga stradava posao, mora se stati s određenim procesom proizvodnje (ako govorimo o proizvodnim poduzećima) ili društvo ne posjeduje važeći dokument kojim bi se potvrdila stručnost u nečemu te nije bilo u mogućnosti prihvatiti poslove zbog toga, a sve iz razloga jer netko iz tijela državne uprave nije dostavio pravovremeno upravo taj, vrlo važan dokument.

Nailazimo i na situacije u kojima računovođa u trgovačkom društvu dobiva različite odgovore na isto pitanje upućeno na više adresa zaposlenika istog tijela državne uprave. Pokušat će se odgovoriti na pitanja i na takve probleme u ovom radu.

Situacije slanja od ureda do ureda, od jednog tijela državne uprave do drugog pa i trećeg često su rezultat gubljenja vremena i neriješene papirologije. Stizati prije opisano uz svakodnevne radne zadatke gotovo je nemoguće.

Mogla bi se navesti još nekolicina problema za koje se smatra da su preveliki problem u korespondenciji, no treba navesti i negativne strane koje rade trgovačka društva naspram tijela državne uprave kako bi se osvijestili problemi i pokušali istražiti razloge iz kojih se to događa i na koji način bismo te probleme mogli reducirati, ako ne i potpuno riješiti.

2.2. Problemi tijela državne uprave

Oni koji rade unutar tijela državne uprave susreli su se s vrlo neizvjesnim i neugodnim situacijama kao primjerice kada se šalje neki dopis nekom trgovačkom društvu uz zahtjev da se pošalju traženi podaci, a trgovačko društvo na to ne odgovara. Zatim se šalje požurnica kojom se pokušava ubrzati postupak prosljeđujući podatak kolegama ili nadređenima, koji čekaju na daljnju provedbu/provjeru, no nitko iz trgovačkog društva ne odgovara. Nakon toga se pokušava komunicirati telefonski; prvi puta se dobiva informacija kako će se vrlo rado dostaviti traženi podaci istog dana, međutim oni ne stižu ni dane iza toga. Potom se ponovno šalje požurnica, preporučeno poštom uz nadu da nitko od nadređenih u javnoj upravi neće prozivati djelatnika zbog čega nije odrađeni predmet riješen nekoliko tjedana ako ne i mjeseci, jer se smatra da je to problem samog djelatnika javne uprave.

Navedeno nije korektno jer svaka osoba je posebna. Stoga se jedni znaju postaviti i pribave promptno sve tražene podatke, dok su drugi možda slabijeg karaktera i ne mogu se izboriti i naći rješenje kako doći do traženih podataka, a inače su vrlo dobri u svom poslu i vrlo efikasni. Trebalo bi omogućiti univerzalan pristup radu, odnosno program ili aplikaciju koja bi omogućavala lakši pristup trgovačkom društvu ili njegovim podacima, a samim time i lakšu korespondenciju i njihovu obradu. Navedeni se problem može riješiti, a samim time i uvelike ubrzati procesi rada, provedbe, korespondencije, urudžbiranja, ali i smanjenja stresnih situacija koje se ovih godina polako počinju penjati ljestvicom najčešćih uzročnika bolesti građana Republike Hrvatske, ali i šire.¹

Iz spomenutog, ne govori se samo o smanjenju izdataka, već se dotiče i socijalne, ali i zdravstvene note u svrhu poboljšanja cjelokupne zajednice i sustava. Samo neki od ovdje navedenih problema bili su pokretač ovog istraživanja. S obzirom na to da su primjeri plastično pojasnili tijek istraživanja, vrijeme je da se kaže nešto o samoj problematici.

2.3. Pojašnjenje postupka korespondencije u programu

Ako govorimo o korespondenciji u programu, treba napomenuti kako bi ona trebala biti vrlo jasna, transparentna, a prije svega se vrlo lako i brzo odvijati.

Ako dođe npr. do višegodišnje provjere isplate plaća i doprinosa, djelatnik Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje u poštanski sandučić, koji je sastavni dio programa, dostavlja obavijest

¹ „Naime, istraživanja pokazuju da će do 2020. godine mentalne bolesti, koje uključuju i poremećaje povezane sa stresom, biti druge po redu (odmah iza kardiovaskularnih) na popisu uzročnika radne nesposobnosti, odnosno kroničnih oboljenja. Prema prošlogodišnjem istraživanju koje je proveo internetski portal MojPosao.hr o stresu na poslu, od 230 ispitanika njih čak 86 posto ističe da su pod stresom na radnom mjestu, a njih 81 posto uredski bijes smatra sve ozbiljnijim problemom.”, Izvor: <http://www.stampar.hr/hr/novosti/predstavljeni-najvazniji-zdravstveni-pokazatelji-za-proslu-godinu>, 26. 7. 2018.

kako će se provesti višegodišnja kontrola plaća. Uz navedeno navodi godine za koje se ona provodi te traži odobrenje odgovorne osobe društva da mu omogući uvid u zapise koji su mu potrebni. Obavijest o kontroli koju djelatnik HZMO-a šalje jest u elektroničkom obliku te se kao takav automatizmom sprema unutar dijela programa odgovornog za korespondenciju. Moguće je pogledati je u bilo koje doba i prisjetiti se tijeka komunikacije. Nakon što odgovorna osoba u tvrtki primi traženo odobrenje obavijest o kontroli od strane djelatnika HZMO-a, ima prihvatljiv i jasno definiran rok u kojem mora odobriti ulaz u tražene podatke ili osporiti uz elektronički pisano obrazloženje koje se također sprema unutar dijela programa odgovornog za korespondenciju. Nakon što djelatnik HZMO-a dobije odobrenje odgovorne osobe unutar društva, provodi analizu ispravnosti dostupne mu dokumentacije. U trenutku završetka nadzora u poštanski sandučić dostavlja zapisnik o izvršenim poslovima te eventualnim nepravilnostima koji odgovorna osoba tvrtke obilježava kao preuzetu i pročitano dokumentaciju. Ako postoji rok za ispravke navedene u zapisniku, ponavlja se postupak traženja i davanja odobrenja sve dok provjeravana dokumentacija ne zadovolji sve potrebne uvjete za pozitivnim zapisnikom ili rješenjem..

Iz navedenog se može primijetiti kako nitko od državnih službenika nema pravo uvida u bilo kakve podatke koje društvo ima u programu. Za sve je potrebno tražiti odobrenje i dobiti ga. Ovdje se dotičemo Uredbe o zaštiti osobnih podataka, koju ćemo iscrpnije pojasniti u poglavlju 7. Razvidno je također da se sva korespondencija sprema unutar dijela programa koji je zadužen za komunikaciju. Ona se može pregledavati u bilo kojem trenutku, može se pretraživati po institucijama, osobama, datumima i slično, a daje nam mogućnost obavještanja ako je neki predmet važan, ako uskoro dolazi rok za predaju određenih podataka, obavijesti dolazi li negdje u programu do anomalija u radu, odnosno je li osoba koja radi u programu nešto propustila ili pogrešno odradila. Ovaj dio obavještanja korisnika obuhvaća cijeli program, ne samo dio programa odgovornog za korespondenciju.

Tako isto možemo primijetiti obavijesti kada se bliži rok predaja PDV-a, krajnji zakonski rok za isplatu plaća djelatnicima, rok za predaju RAD-1G² i ostalih obrazaca koje, za svoje potrebe, koristi DZS kako bi se na makroekonomskoj razini provele analize i dobio uvid u aktualnu situaciju u kojoj se društvo RH nalazi, počevši od ekonomskih do demografskih i socijalnih pitanja.

Jasno je kako se korespondencija unutar programa uvelike olakšava. Omogućuje jasan pregled podataka s vrlo malim odstupanjima za kašnjenje ili dopunu podataka za razliku od korespondencije koja je trenutno na snazi. Također treba napomenuti da se programom olakšava i

² Godišnji izvještaj o zaposlenima i plaći koji se provodi za potrebe Državnog zavoda za statistiku, <https://www.dzs.hr/hrv/system/questionnaires.htm>, 22. 1. 2019.

ubrzava rad nadležnih institucija za provjeru podataka, odnosno kontrole koje se odvijaju tek jednom u nekoliko godina, na ovaj se način mogu ne samo ubrzati, već i omogućiti češću provjeru tvrtki, a samim time i smanjenje zakonodavnih prekršaja.

2.4. Pojašnjenje mogućnosti smanjenja troškova unutar programa

Ovaj program prvenstveno nudi smanjenje troškova unutar komunikacije tijela državne uprave i tvrtki. Kako bismo pokrenuli nešto na makroekonomskoj razini, važno je proučiti sve aspekte koliko nam ta novina olakšava i pojednostavljuje rad, dok bismo na drugoj strani trebali uvidjeti izdatke ili prihode koje nosi sa sobom.

Kasnije će se obraditi i SWOT analiza troškova te njezina primjena na makroekonomskoj razini.

2.5. Mogući problemi privatnih poduzeća kod prelaska na novi računovodstveni program

Ako se upita privatne poduzetnike, odnosno trgovačka društva što oni smatraju da je najveći problem kod prelaska na novi računovodstveni program, većina će reći da treba program koji udovoljava njihovim poslovnih zahtjevima te da ih kontinuirano prati u tijeku razvitka.

Svaki bi poduzetnik htio imati program prilagođen sebi i svom poslovanju, no i to je moguće objediniti u jednom programu čija se ideja želi prezentirati u ovom istraživačkom radu.

Svako poduzeće, neovisno o veličini, moglo bi koristiti navedeni program jer ima na raspolaganju module koje može, ali ne mora koristiti. Ti se moduli tiču razvoja poslovanja, praćenja proizvodnje ili trgovine; svaki modul više ulazi u dubinu poslovanja i daje mogućnost prilagodbe te pruža iscrpne informacije. Neki poslodavci nemaju objedinjeno poslovanje u jednom programu, već zbog problematike vođenja npr. materijalnog knjigovodstva ili nekih drugih evidencija, smatraju kako im program ne nudi ono što im treba te im je lakše voditi evidencije u Excelu, zbog čega nemaju objedinjene sve podatke na jednom mjestu kako bi to trebalo biti i bilo lakše za praćenje.

Program nudi mogućnost odabira modula s obzirom na veličinu tvrtke i podatke koje poduzetnik želi ili mora pratiti temeljem zakonskih propisa. Što znači da jedno veće poduzeće može otvoriti sve module te pratiti cjelokupno poslovanje kroz njih, dok će neko manje poduzeće možda otvoriti tek nekolicinu njemu potrebnih modula za rad? Može se navesti primjer poduzeća za proizvodnju i poduzeća za (pre)prodaju. Već se može zaključiti, prema obujmu i zahtjevnosti, da će poduzeće koje ima proizvodnju morati pratiti svoje poslovanje detaljnije i dobivati iscrpnije

podatke za poslovanje te će pritom raditi u više spomenutih modula, dok će poduzeće za (pre)prodaju raditi u manje modula jer ima manje poslovnih aktivnosti i radnji za praćenje.

3. Pojašnjenje problematike istraživanja

3.1. Općenito o problematici

Radi pojašnjenja, važno je zapitati se koliki je broj građana koji su otišli na stranice portala e-Građani (<https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html>) i koristilo dokumente kao što su rodni list koji se može pronaći u okviru e-Matične knjige, potvrda o prebivalištu koja se može naći unutar usluga e-Usluge MUP-a ili pak provjeriti dug prema Poreznoj upravi/potraživanje od Porezne uprave; mogu se provjeriti i podaci oko plaće na JOPPD obrascima te kada i kako je plaća isplaćivana. Na portalu www-mirovinsko.hr može se provjeriti staž, uplaćivane osnovice za mirovinsko osiguranje i slično; dok se na stranicama [HZZO-a \(www.hzzo.hr/e-gradani/hzzo-za-e-gradane/\)](http://www.hzzo.hr/e-gradani/hzzo-za-e-gradane/) može provjeriti doktora opće medicine, stomatologa, zatražiti izdavanje europske kartice zdravstvenog osiguranja, pregledati izdani recepti, čak i pregledati nalazi i otpusna pisma ako postoje. To su sve vrlo lako dostupni podaci, no građani nisu dovoljno upućeni ili se teško snalaze u novo dostupnoj tehnologiji. Transparentnost rada autori vrlo pozitivno ocjenjuju jer je građanima u svakom trenutku omogućen uvid u sve važne podatke, za koje sada ne moraju više fizički obilaziti urede i čekati izdavanje dokumenta.

Kroz navedeno se mora osvijestiti važnost komunikacije, rješavanja birokracije i administrativnih poslova kao nečeg što se može olakšati, u čemu se mogu pojednostaviti problemi obiju strana (građana i državnih službenika); odnosno građanin neće čekati u policijskoj postaji za izdavanje potvrde o prebivalištu, već će otići na portal e-Građani, poslati zahtjev i automatski dobiti potvrdu koju je tražio, a koja je važeći dokument s obzirom na to da u sebi sadrži elektronički potpis i kod za provjeru vjerodostojnosti dokumenta. S druge strane, policijski službenik nema redove građana pred sobom i može nesmetano obavljati neki drugi posao. Jedini nedostatak je to što bi građani trebali znati svaki portal na koji se moraju spojiti kako bi pristupili određenim podacima. Uvelike bi bilo od pomoći kada bi se građanin spajao samo na jedan portal na kojem bi bile navedene sve usluge svih državnih aparata koje se trenutno nude.

3.2. Konkretno o problematici

Vezano za prethodno navedeno, približili su se problemi kod građanstva kako bi se lakše mogli pojasniti problemi kod trgovačkih društava, s kojima su građani ipak malo manje upoznati.

Djelatnici privatnog poduzeća svakodnevno se susreću s prijavama, odjavama zaposlenika, provjerom porezne knjigovodstvene kartice, kontrole PDV broja putem VIES³ sustava, inspekcijskim nadzorima i korespondencijom s tijelima državne uprave. Osim navedenog, susreću se i s različitim inspekcijskim nadzorima. Neki inspekcijski nadzori završeni su kroz kratak period, dok drugi traju duže te pritom izbacuju iz svakodnevnih poslovnih obveza jer im se mora biti na raspolaganju po pitanju svega. U takvim se situacijama najčešće kasni s nekim izvještajima, radnim zadacima i drugim obvezama i ostavlja se nadređenog da čeka jer se ne stižu odraditi svi dnevni zadaci u osmosatnom radnom vremenu te uz to, biti na raspolaganju inspektorima.

U poglavlju 3.1. navedeni su portali koje građani mogu posjetiti te mogu dati vrlo važne dokumente koji skraćuju vrijeme odlazaka do institucija, vrijeme putovanja, vrijeme čekanja na određeni papir i sl., navodi se kako je najveći problem u tzv. pamćenju svih portala koji bi trebali služiti, odnosno mora se razmišljati gdje se i na koje *web*-stranice spojiti. S obzirom na to da se istraživanje konkretno bavi temom trgovačkih društava, želja je da netko danas-sutra pokrene i temu građanstva kako bi se pojednostavnio rad državnih službenika i čekanja građana, ali kako bi građani pritom bili svjesni kako neki dokument mogu zatražiti *online*, pritom da znaju na koji portal se spajaju i da su sigurni da taj dokument vrijedi bilo gdje unutar okvira Republike Hrvatske pa i šire.

³ To je elektronički način potvrđivanja PDV identifikacijskih brojeva gospodarskih subjekata registriranih u Europskoj uniji za prekogranične transakcije roba i usluga.

Izvor: http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/faq.html#item_1, preuzeto 24. 11. 2018.

4. Empirijsko istraživanje i razrada ključnih problema kroz provedbu programa

Kada govorimo o istraživanju, moramo znati što istražujemo, tko su naši ispitanici, moramo znati definirati skup, biti svjesni problema koji bi se mogli javiti prilikom istraživanja te pokušati minimizirati rizike i prijetnje koje bi nam se mogle naći na putu pronalaska konstruktivnog rješenja.

4.1. Metoda istraživanja – anketa

Istraživanje ćemo provesti anketnim upitnikom koji se nalazi u prilogu rada. Istraživanje se provodi na regionalnoj razini (sjeverozapadna Hrvatska) te će se dobivene rezultate pokušati projicirati na državnu razinu metodom obrade uzorka. Osim toga dobivene će se rezultate pokušati povezati međusobno te ćemo se ovdje susresti i s metodama korelacije i hi-kvadrat testa.

S obzirom na to da se radi o istraživanju na teritoriju sjeverozapadne Hrvatske, ispitanicima će biti upućen *e-mail* s priloženom anketom, a odgovori na anketu će se evidentirati na samoj aplikaciji Google Forms te će se nakon toga obrađivati u radu već spomenutim metodama.

4.2. Definiranje statističkog skupa i uzorka

Statistički skup čine svi zaposlenici privatnog sektora kao i državnog, na području sjeverozapadne Hrvatske, koji su se susretali ili se susreću s radom na portalima e-Mirovinsko, e-Porezna i sl. te koji rade na korespondenciji između jednih i drugih; što obuhvaća računovođe, administrativne djelatnike privatnog i državnog sektora, voditelje ureda, ali i same direktore poduzeća. Osnovni statistički skup je 5.338.

S obzirom na to da svaki statistički skup mora biti pojmovno, prostorno i vremenski definiran, navodimo sljedeće:

1) Pojmovno definiranje skupa

Skup čine svi zaposlenici privatnog i državnog sektora koji se susreću s radom već spomenutih portala i sustava te međusobno vrše korespondenciju; zaposleni u periodu 2010. – 2019.

2) Prostorno definiranje skupa

Statistički skup odnosi se na prostor sjeverozapadne Hrvatske

3) Vremensko definiranje skupa

Istraživanje se provodi u periodu 2018./2019. godine

Nakon definiranja statističkog skupa, utvrdit će se veličina uzorka i provesti empirijsko istraživanje obradom podataka prikupljenih anketnim upitnikom.

5. Rezultati istraživanja problematike unapređivanja računovodstvenog sustava RH s aspekta kvalitete komunikacijskih kanala

Provedenim istraživanjem željeli smo utvrditi kakvo je mišljenje ispitanika na proces uvođenja poboljšanog i objedinjenog programa te slažu li se da postoje problemi u korespondenciji tijela državne uprave i poduzeća te na koji način ih smanjiti.

Anketa je rađena putem aplikacije Google Forms te obuhvaća šesnaest pitanja. Pitanja su bila anonimna i korištena su samo za potrebe ovog istraživačkog rada. Anketa se slala putem elektroničke pošte, aplikacije Facebook te je nekolicina sudionika u istraživanju ispitana usmenim putem. Nakon što su se prikupili svi odgovori, dobiveni su podaci uvršteni u tablice, dok je svaki odgovor analiziran pojedinačno te prikazan i pojašnjen u sljedećim tabelama. Na navedenih šesnaest (16) pitanja, dobiveno je sto pedeset i osam (158) odgovora. S obzirom na to da je istraživanje rađeno na regionalnoj razini, ukupni broj stanovnika unutar sjeverozapadne regije je 538.231 stanovnik, odnosno broj svih zaposlenih unutar sjeverozapadne regije iznosi 16.132 zaposlene osobe, odnosno po županijama kako slijedi: Koprivničko-križevačka 3.994, Krapinsko-zagorska 3.803, Međimurska 3.484 i Varaždinska 4.851.⁴ Broj zaposlenih na radnom mjestu administrativnog službenika, tajnika ili računovođe, unutar RH u periodu 2010. – 2019. iznosi 5.338 osoba.⁵ Prema tome, kako se već navelo, osnovni skup je 5.338.

Tablica 2. Prikaz broja zaposlenih prema zanimanju u periodu 2010. – 2019.

Godina	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Zanimanje - skupine										
(3313) Ekonomisti/ekonomistice i voditelji/voditeljice dijelova računovodstva	216	356	349	511	640	648	677	567	424	26
(4120) Tajnici/tajnice i srodna zanimanja	54	44	32	35	35	34	29	42	22	2
(4313) Službenici/službenice za obračun plaća	9	16	3	2	4	5	3	2		
(4419) Administrativni službenici/administrativne službenice d. n.	82	90	40	76	49	50	53	59	50	2
Ukupno	361	506	424	624	728	737	762	670	496	30

Izvor: <https://statistika.hzz.hr/Statistika.aspx?tipIzvjestaja=3>

⁴ http://www.hzz.hr/content/stats/0119/stat_bilten_01_2019.pdf, str. 38, 6. 3. 2019.

⁵ <https://statistika.hzz.hr/Statistika.aspx?tipIzvjestaja=3>, 6.3.2019.

5.1. Obilježja ispitanika

Pitanje 1. Dobna skupina

Tablica 3. Analiza dobne skupine ispitanika

Dobna skupina	Broj anketiranih	Struktura (%)
Mlađi od 35	103	65
Stariji od 35	55	35
Ukupno:	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

Prema navedenom, vidimo kako je znatan broj ispitanika bio mlađi od 35 godina, dok je 55 ispitanika ili 34,8 % bilo starijih od 35 godina života.

Pitanje 2. Radite li u računovodstvu ili ste se tijekom zaposlenja susreli s načinom i djelokrugom rada računovodstvenog sustava?

Tablica 4. Analiza susretanja s računovodstvenim sustavom

Susret s računovodstvenim sustavom	Broj anketiranih	Struktura (%)
Da	130	82
Ne	28	18
Ukupno:	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

Prema navedenom, vidimo kako se 130 ispitanika ili 82 % susrelo s računovodstvom i djelokrugom rada računovodstva, dok se svega 28 ili 18 % ispitanika nije susrelo s djelokrugom rada računovodstva.

Pitanja i odgovori koji su dobiveni provedenom anketom, tiču se unapređenja sustava državne uprave s aspekta komunikacije.

5.2. Analiza komunikacijskih problema u računovodstvenim procesima

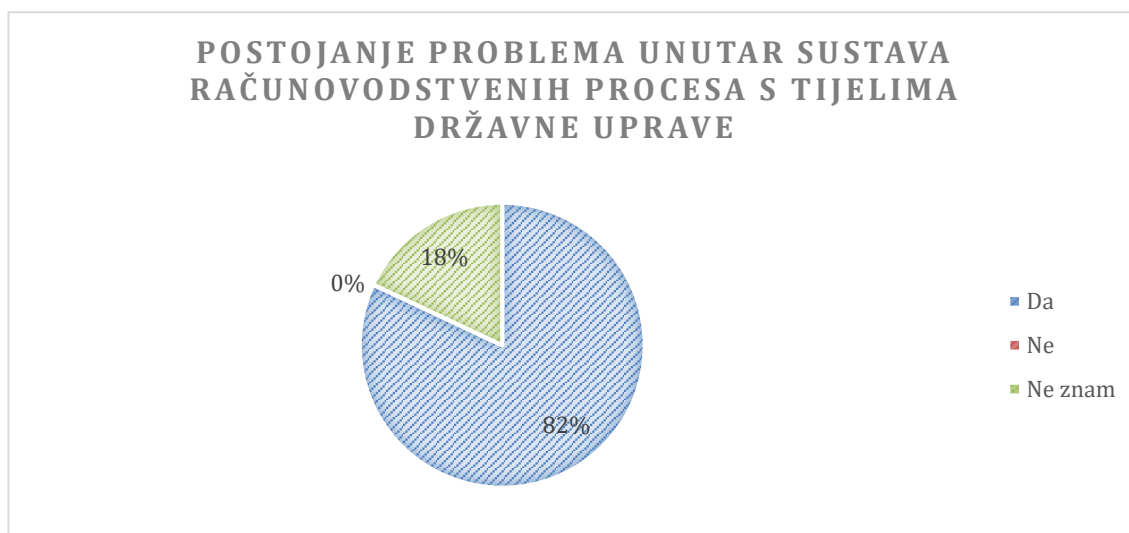
Pitanje 3. Smatrate li da postoje problemi unutar sustava računovodstvenih procesa u okviru komunikacije s tijelima državne uprave?

Tablica 5. Analiza problema s tijelima državne uprave

Postojanje problema unutar sustava rač. procesa s tijelima državne uprave	Broj anketiranih	Struktura (%)
Da	130	82
Ne	0	0
Ne znam	28	18
Ukupno:	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

Iz gornje tabele možemo vidjeti da su na pitanje 3, odnosno *Smatrate li da postoje problemi unutar sustava računovodstvenih procesa u okviru komunikacije s tijelima državne uprave?* 82 ispitanika odgovorila da smatraju kako problemi postoje, dok je 18 % ispitanika reklo da ne zna. Prikaz ovih podataka u tortnom dijagramu slijedi.



Grafikon 1. Analiza problema s tijelima državne uprave

Izvor: vlastiti autoričin rad

Pitanje 4. Za koje od navedenih problema, u okviru komunikacije tijela državne uprave s poslodavcima (trgovačkim društvima), smatrate da su najizraženiji, a na kojima bi se trebalo poraditi?

Iz dolje navedene tabele može se zaključiti kako većina ispitanika smatra kako su svi ovdje navedeni problemi primijećeni te da bi se na njima pod hitno moralo poraditi jer su svrstani najčešće u srednje do jako izražen problem, odnosno može se primijetiti da ih većina ispitanih stavlja u pozicije od 3 do 5.

Tablica 6. Najizraženiji problemi u okviru komunikacije s tijelima državne uprave

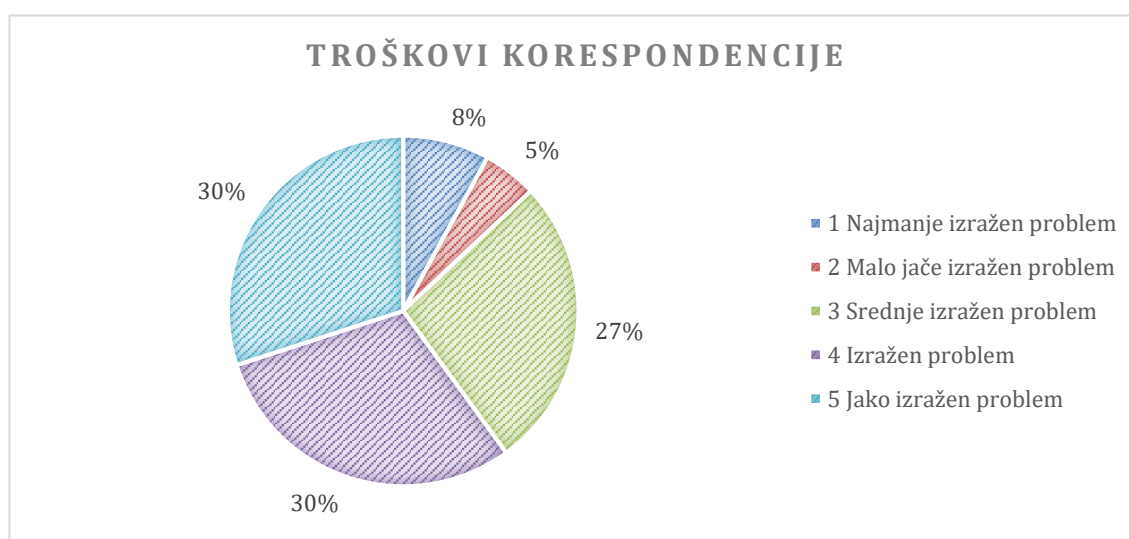
Najizraženiji problemi u okviru komunikacije s tijelima državne uprave	Najmanje izražen problem	(%)	Malo jače izražen problem	(%)	Srednje izražen problem	(%)	Izražen problem	(%)	Jako izražen problem	(%)	Ukupno:	(%)
	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5		
Troškovi korespondencije	13	8	7	5	42	27	48	30	48	30	158	100
Vrijeme proteklo na dobivanje odgovora od zaposlenika državne uprave	0	0	21	13	27	17	69	44	41	26	158	100
Nedosljednost u odgovorima zaposlenika državne uprave	0	0	21	13	55	35	41	26	41	26	158	100
Ostalo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Izvor: vlastiti autoričin rad

Analiza troškova korespondencije

Iz tabele možemo vidjeti da za pitanje 4, odnosno *Za koje od navedenih problema, u okviru komunikacije tijela državne uprave s poslodavcima (trgovačkim društvima), smatrate da su najizraženiji, a na kojima bi se trebalo poraditi?* na spomen troškova korespondencije kao jednog od navedenih problema 8 % ispitanika smatra da je to najmanje izražen problem, 5 % ispitanika smatra da je malo jače izražen, 27 % ispitanika smatra kako je to srednje izražen problem, a 30 % ispitanika smatra kako je to izražen i jako izražen problem.

Iz navedenog zaključujemo da su troškovi korespondencije problem na kojem bi trebalo poraditi. Tortni dijagram za podatke troškova korespondencije izgleda sljedeće.



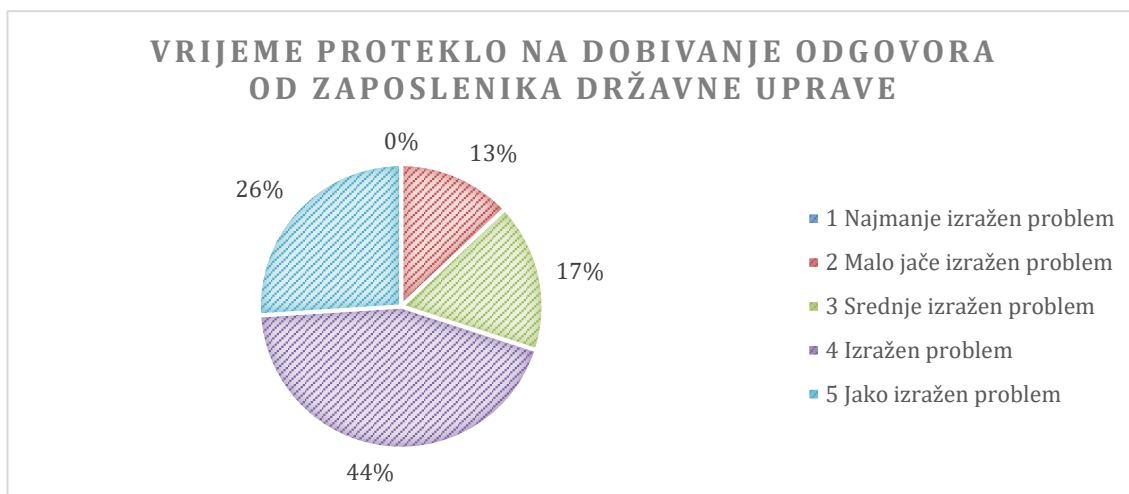
Grafikon 2. Prikaz analize troškova korespondencije

Izvor: vlastiti autoričin rad

Analiza vremena proteklog na dobivanje odgovora na ključan problem od strane zaposlenika državne uprave za nesmetano poslovanje trgovačkog društva

Za vrijeme proteklo na dobivanje odgovora od državnih službenika 0 % ispitanika smatra kako je to najmanje izražen problem, njih 13 % smatra da je to malo jače izražen problem. Vrijeme korespondencije kao srednje izražen problem smatra 17 % ispitanika, dok njih 44 % smatra da je to izražen, a 26 % kaže da je jako izražen problem.

Iz svega navedenog, zaključujemo da naši ispitanici smatraju kako čekaju predugo na dobivanje odgovora ključnih za nastavak poslovanja. Tortni grafikon izgleda ovako:

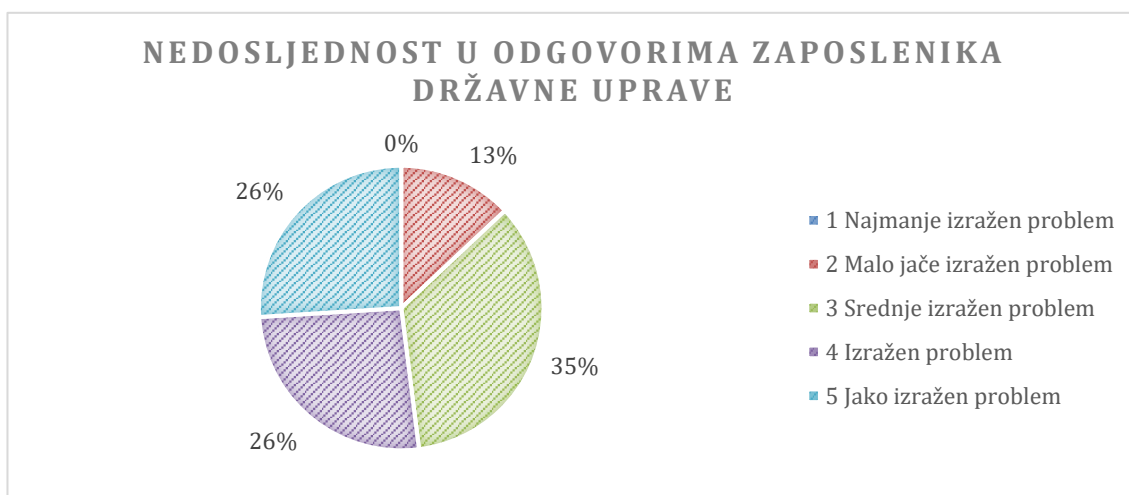


Grafikon 3. Prikaz analize proteka vremena na dobivanje odgovora od državnih službenika
Izvor: vlastiti autoričin rad

Analiza nedosljednosti u odgovorima zaposlenika državne uprave

Ako se govori o nedosljednosti u odgovorima zaposlenika državne uprave od strane trgovačkih društava; 0 % ispitanika smatra da je to najmanje izražen problem, njih 13 % smatra da je to malo više izražen problem, 35 % ga smatra srednje izraženim problemom dok 26 % ispitanika smatra da je to izražen i jako izražen problem. Vrlo je važno davati i dobivati potpune, pravovremene, jasne i istinite upute/informacije.

Iz dobivenog rezultata možemo zaključiti kako ispitanici smatraju nedosljednost velikim problemom unutar komunikacije sa zaposlenicima državne uprave. Grafikon nam vizualno pojašnjava situaciju na sljedeći način:



Grafikon 4. Analiza nedosljednosti u odgovorima zaposlenika državne uprave
Izvor: vlastiti autoričin rad

Analiza ostalih najizraženijih problema

Kako nitko od ispitanika nije naveo ni jedan drugi problem za koji smatra da je također izražen, vidljivo je kako su navedeni problemi oni koji su najizraženiji i na kojima bi se trebalo poraditi te smanjiti nezadovoljstvo korisnika.

Pitanje 5. Smatrate li da bi država trebala provesti određene mjere u rješavanju gore navedenih problema?

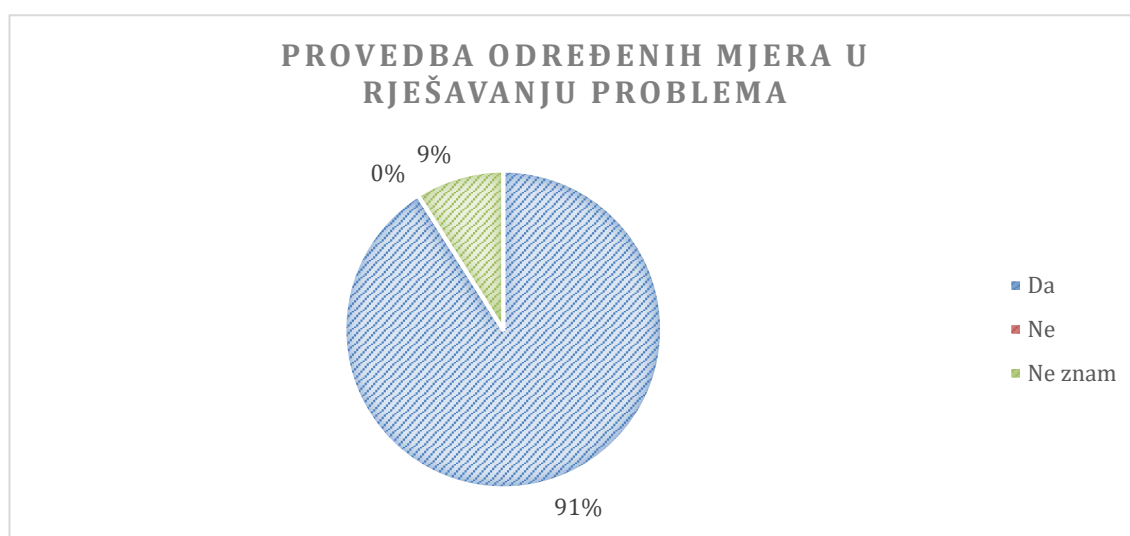
Ako se ponovno dotaknemo problema koje smo naveli u anketnom upitniku pod pitanjem broj 4, te upitamo iste te ispitanike bi li se trebale provesti konkretne mjere u rješavanju problema troškova korespondencije, proteka vremena odgovaranja na upite te nedosljednosti odgovora, 91 % ispitanika smatra da bi se trebalo nešto poduzeti po tom pitanju, dok njih 9 % se izrazilo kako ne zna.

Tablica 7. Analiza potrebe provedbe određenih mjera u rješavanju problema

Provedba određenih mjera u rješavanju problema	Broj anketiranih	Struktura (%)
Da	144	91
Ne	0	0
Ne znam	14	9
Ukupno:	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

Ako želimo dobivene podatke prikazati kroz tortni grafikon, oni bi izgledali na sljedeći način:



Grafikon 5. Analiza provedbe određenih mjera u rješavanju problema

Izvor: vlastiti autoričin rad

5.3. Analiza korištenja servisa državne uprave

Pitanje 6. Smatrate li da trenutni programi državne uprave, kao što su e-Porezna, e-Mirovinsko, e-Zdravstveno i slično, nesmetano funkcioniraju, daju dovoljno podataka poslodavcima te su međusobno (tijela državne uprave i trgovačka društva) dobro umreženi?

Kao u svakom poslovanju, važno je raspolagati programima koji nemaju poteškoća u radu, nesmetano funkcioniraju, a pritom daju opsežne podatke za nesmetan rad. Za takve programe i aplikacije, umreženost je od važnog značaja. Naši su ispitanici odgovarali na pitanja vezana za tri programa državne uprave koje koriste gotovo sva trgovačka društva, a to su e-Porezna, e-Mirovinsko i e-Zdravstveno.

5.3.1. E-Porezna

Tablica 8. Analiza odgovora e-Porezne

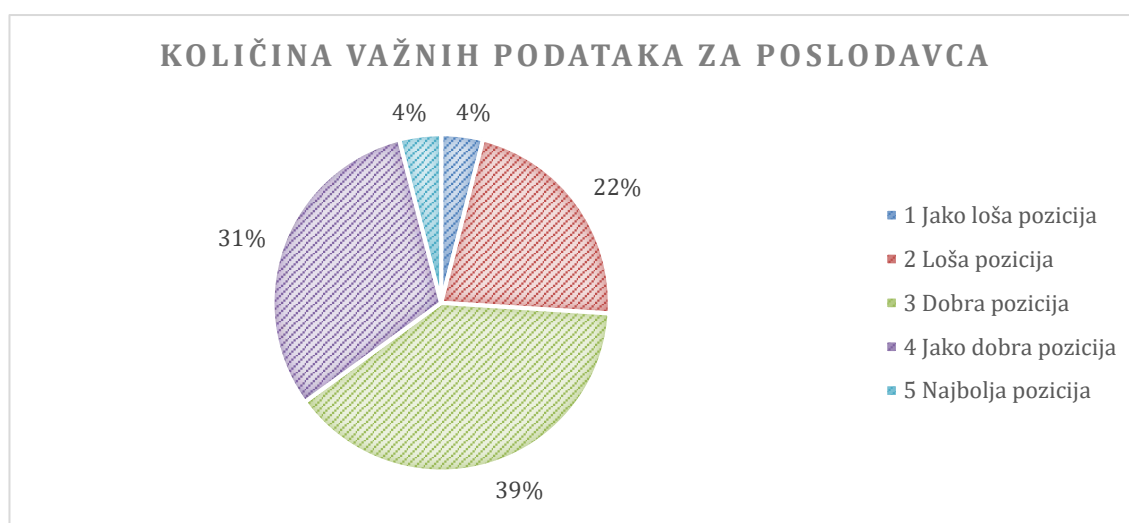
E-Porezna	Jako loša pozicija 1	(%) 1	Loša pozicija 2	(%) 2	Dobra pozicija 3	(%) 3	Jako dobra pozicija 4	(%) 4	Najbolja pozicija 5	(%) 5	Ukupno:	(%)
Količina važnih podataka za poslodavca	7	4	34	22	62	39	48	31	7	4	158	100
Nesmetan rad programa	14	9	27	17	55	35	48	30	14	9	158	100
Povezanost s drugim programima državne uprave	14	9	41	26	48	30	48	30	7	5	158	100
Rad u programu bez tehničkih smetnji	21	13	14	9	76	48	41	26	6	4	158	100
Preuzimanje podataka u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća	21	13	27	17	55	35	49	31	6	4	158	100
Snalaženje u programu – transparentnost	14	9	27	17	69	44	42	26	6	4	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Porezna – analiza količine danih važnih podataka za poslodavca

4 % ispitanika smatra kako e-Porezna daje premalo podataka trgovačkom društvu te je svrstava na najlošiju poziciju. 22 % ispitanika smatra kako pružaju vrlo malo podataka i rangiraju je kao lošu. 39 % ispitanika smatra da daju dovoljnu količinu podataka te se, samim time, nalaze na dobroj, osrednjoj poziciji. Da pružaju puno podataka (jako dobra pozicija) smatra 31 %, dok svega 4 % smatra da daju jako puno podataka te je samim time stavljaju na najbolju poziciju.

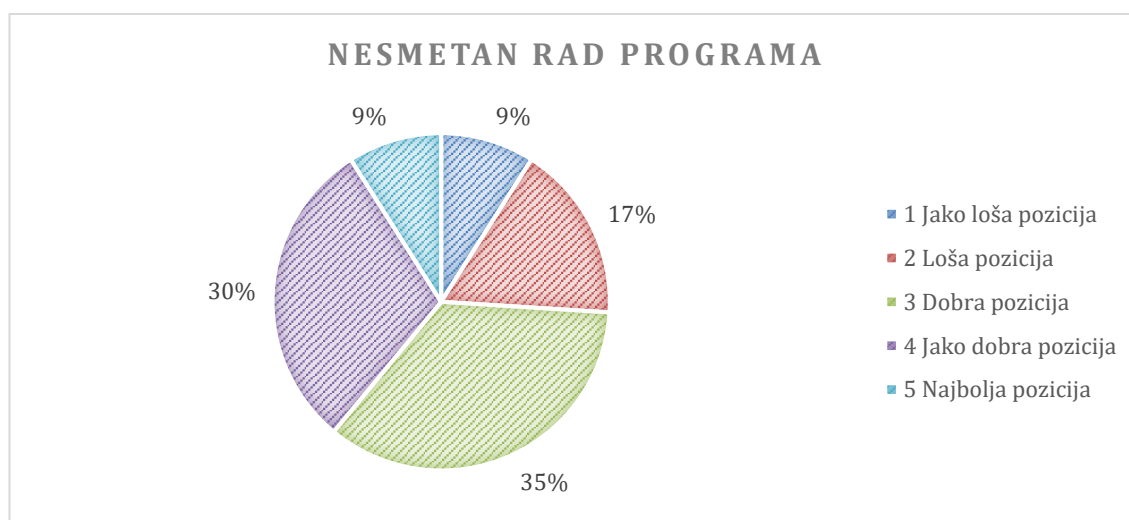
Zaključujemo kako većina ispitanika smatra da E-Porezna daje dovoljnu količinu važnih podataka na raspolaganje trgovačkim društvima. Navedeno u prvom retku tabele možemo vidjeti kroz tortni dijagram kako slijedi:



Grafikon 6. Grafički prikaz količine danih važnih podataka za poslodavca pri e-Poreznoj

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Porezna – analiza nesmetanog rada programa



Grafikon 7. Grafički prikaz analize nesmetanog rada programa u e-Poreznoj

Izvor: vlastiti autoričin rad

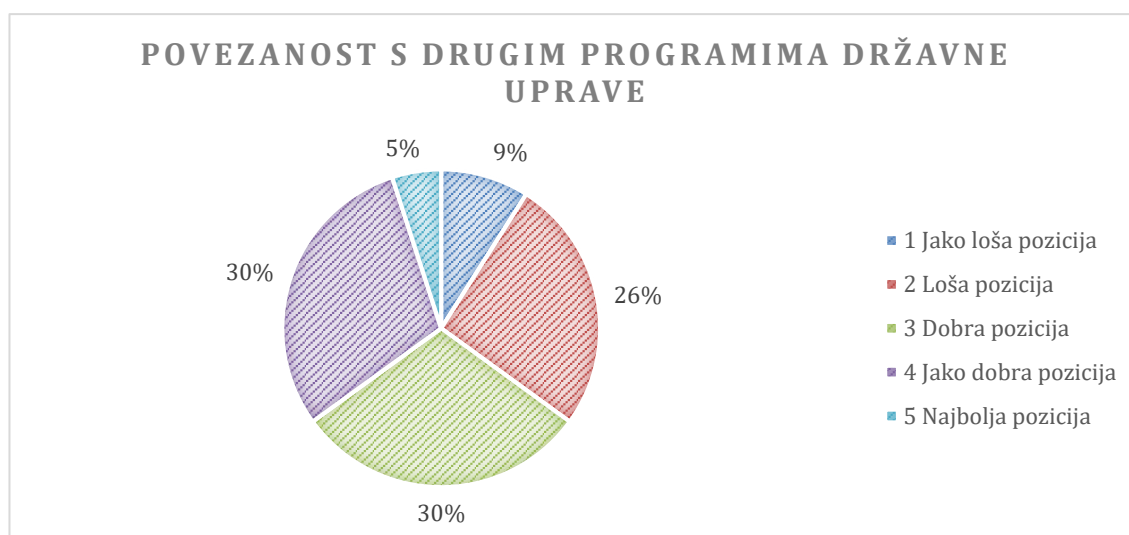
Iz navedenog možemo primijetiti da 9 % ispitanih smatra kako e-Porezna ima jako loše smetnje u radu programa, a njih 17 % smatra da ima manje smetnje te je svrstava na lošu poziciju. 35 % smatra kako postoje smetnje, dok njih 30 % smatra kako program radi dobro, ali da postoje manje smetnje i svrstava je na jako dobru poziciju. Tek njih 9 % smatra da ne postoje smetnje i program radi nesmetano te se samim time nalazi na najboljoj poziciji.

Iz navedenog možemo zaključiti da bi program trebalo malo poboljšati, no nesmetanost rada u istom je zadovoljavajuća.

E-Porezna – analiza povezanosti s drugim programima državne uprave

Kada se upitalo ispitanike što misle o povezanosti programa državne uprave, 9 % ispitanika je reklo da je povezanost iznimno slaba, 26 % smatra da je povezanost vrlo slaba, njih 30 % smatra da je povezanost programa državne uprave dobra i jako dobra, dok svega 5 % smatra da je iznimno dobra te je stavlja na najbolju poziciju.

Prema tome zaključujemo da je većina ispitanika zadovoljna povezanošću programa, no ostavlja se mjesta za daljnji napredak i poboljšanje.



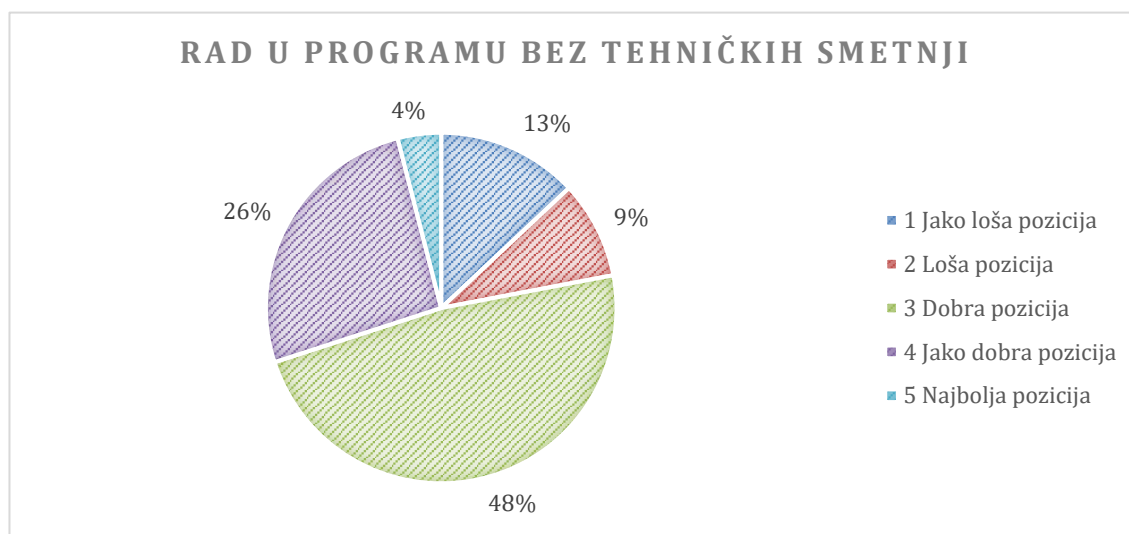
Grafikon 8. Grafički prikaz analize povezanosti e-Porezne s drugim programima državne uprave

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Porezna – analiza rada u programu bez tehničkih poteškoća

Na pitanje ispitanicima koliko smatraju da program e-Porezna ima tehničkih smetnji prilikom rada u njemu, 13 % ispitanika je odgovorilo kako smatraju da ima jako puno tehničkih smetnji te su ga svrstali na jako lošu poziciju, njih 9 % misli da zaslužuje lošu poziciju, dok njih 48 % kaže da tehničke smetnje postoje, stoga samim time dobiva srednju ocjenu i nalazi se na dobroj poziciji. Njih 26 % smatra da postoji malo tehničkih smetnji prilikom rada u programu, dok svega 4 % smatra da ih uopće nema te ga rangiraju kao najboljeg.

Zaključujemo da su korisnici programa E-Porezna, a tako i naši ispitanici zadovoljni radom u programu dok se susreću s manjim tehničkim smetnjama u radu.



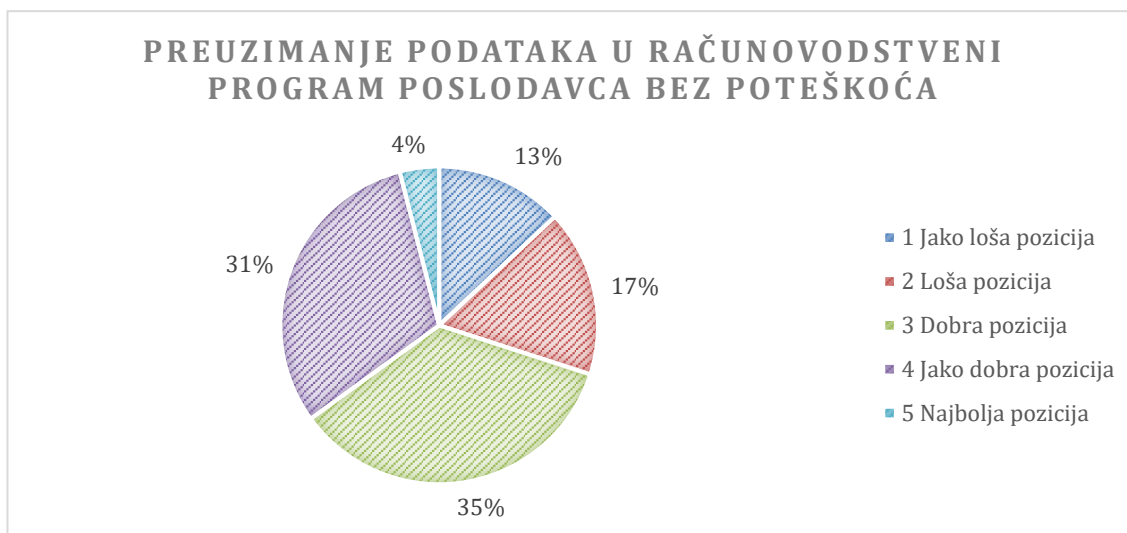
Grafikon 9. Grafički prikaz analize rada u programu e-Porezna bez tehničkih poteškoća

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Porezna – analiza preuzimanja podataka iz programa e-Porezna u računovodstveni program trgovačkih društava

Na pitanje ispitanicima koliko im je lako ili teško preuzeti podatke iz programa e-Porezna i unijeti ih (učitati) u njihov računovodstveni softver; njih 13 % odgovara kako smatraju da se program e-Porezna nalazi na jako lošoj poziciji prilikom preuzimanja podataka i unosa u računovodstveni softver. Njih 17 % smatra da je taj proces loš te ga stavlja na drugu poziciju. 35 % smatra kako su preuzimanje i unos podataka dobri, a 31 % ispitanika je vrlo zadovoljno s navedenim procesom. Njih svega 4 % je iznimno zadovoljno s preuzimanjem i unosom podataka, te se samim time nalazi na najboljoj, petoj poziciji.

Iz navedenog zaključujemo da ipak postoje stavke na kojima bi se dalo poraditi i olakšati rad i pristup podacima trgovačkim društvima. Trebalo bi ispitati o kojim se točno podacima i stavkama radi.



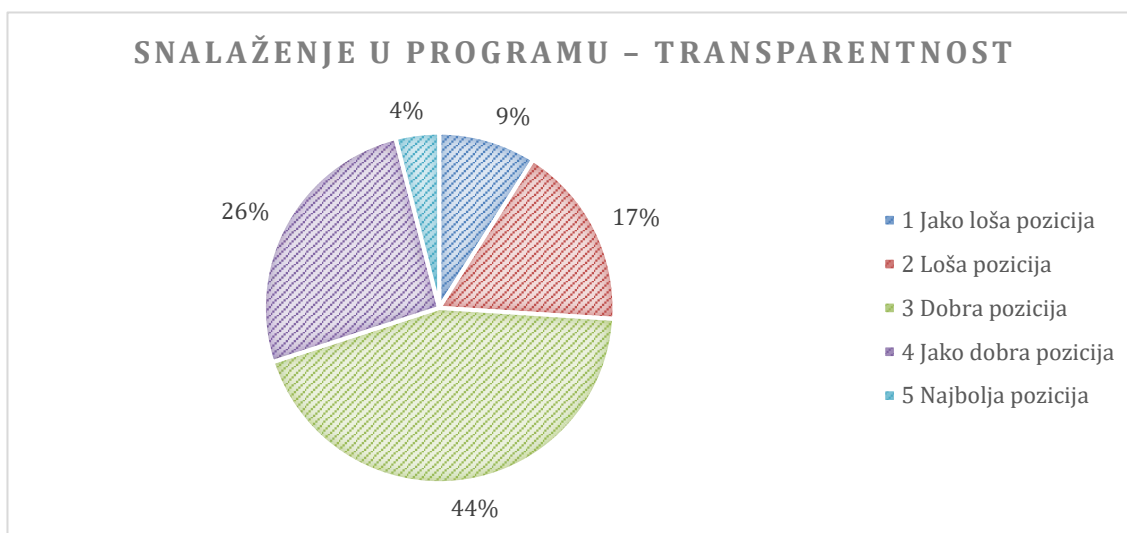
Grafikon 10. Grafički prikaz analize preuzimanja podataka iz programa e-Porezna i unos u računovodstveni program trgovačkih društava bez poteškoća

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Porezna – analiza snalaženja u programu e-Porezna i transparentnost

Kada govorimo o snalaženju u programu e-Porezna i transparentnosti koju daje, 9 % ispitanika smatra da je iznimno loša. 17 % smatra kako je loša, dok 44 % smatra da je dobra. Svega 26 % kaže da je odlična, odnosno 4 % ispitanika s lakoćom se snalazi u programu e-Porezna.

Zaključujemo kako većina ispitanika ipak smatra da je snalaženje u programu i transparentnost u relativno povoljnom položaju.



Grafikon 11. Grafički prikaz mogućnosti snalaženja u programu e-Porezna i transparentnost

Izvor: vlastiti autoričin rad

5.3.2. E-Mirovinsko

U dolje navedenoj tabeli možemo vidjeti odgovore na pitanja naših ispitanika navedenih u količini i postotku odgovora. Svaki od navedenih problema zasebno ćemo analizirati kako slijedi u nastavku.

Tablica 9. Analiza odgovora e-Mirovinskog

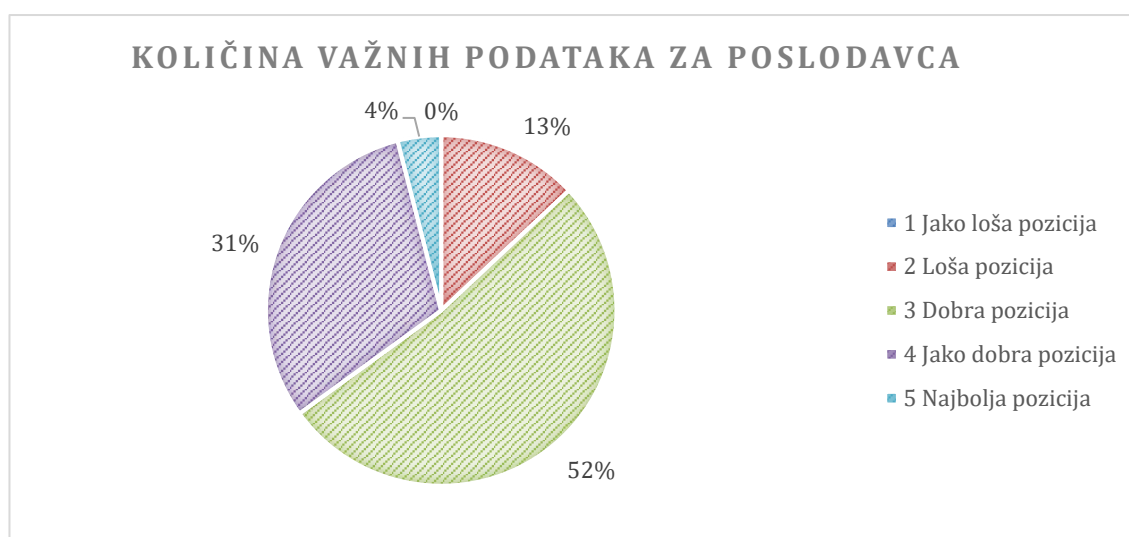
E-Mirovinsko	Jako loša pozicija 1	(%) 1	Loša pozicija 2	(%) 2	Dobra pozicija 3	(%) 3	Jako dobra pozicija 4	(%) 4	Najbolja pozicija 5	(%) 5	Ukupno:	(%)
Količina važnih podataka za poslodavca	0	0	21	13	82	52	49	31	6	4	158	100
Nesmetan rad programa	0	0	21	13	76	48	49	31	12	8	158	100
Povezanost s drugim programima državne uprave	0	0	27	17	89	56	30	19	12	8	158	100
Rad u programu bez tehničkih smetnji	6	4	16	10	68	43	62	39	6	4	158	100
Preuzimanje podataka u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća	16	10	28	18	90	57	18	11	6	4	158	100
Snalaženje u programu – transparentnost	0	0	0	0	103	65	49	31	6	4	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Mirovinsko – analiza količine relevantnih raspoloživih podataka za poslodavca

Kada smo ispitanike priupitali koliko smatraju da e-Mirovinsko pruža potrebnih podataka trgovačkim društvima, nitko od ispitanika nije ga svrstao na najlošiju poziciju. Njih 13 % smatra da se e-Mirovinsko nalazi na lošoj poziciji po davanju količine važnih podataka poslodavcima. Najviše ispitanika, njih čak 52 %, smatra kako se e-Mirovinsko nalazi na dobroj, osrednjoj poziciji, dok 31 % smatra da je ipak na jako dobroj poziciji. Tek nekolicina ispitanih, njih 4 %, kaže da osigurava jako puno podataka, odnosno svrstava ga na najbolju poziciju.

Možemo zaključiti kako većina ispitanih smatra da e-Mirovinsko pruža zasad ipak dovoljno podataka za poslodavce trgovačkih društava.



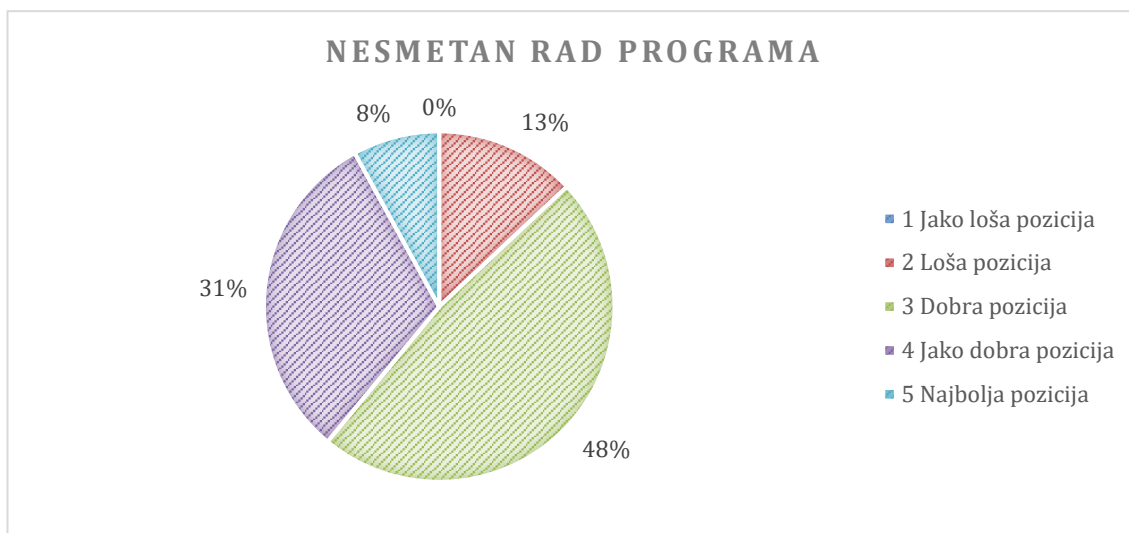
Grafikon 12. Grafički prikaz količine relevantnih raspoloživih podataka e-Mirovinskog za poslodavca

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Mirovinsko – analiza osiguranja nesmetanog rada programa

Iz tabele analize e-Mirovinskog, potpitanje nesmetanog rada programa e-Mirovinsko, nitko od ispitanika ne stavlja program e-Mirovinsko na iznimno lošu poziciju. Njih 13 % smatra kako se nalazi na lošoj poziciji po nesmetanom radu programa, dok njih 48 % kažu da smetnje u radu programa postoje te ga stavljaju na dobru, osrednju poziciju. Od svih ispitanih, 31 % ih ističe da ima jako malo smetnji te ga kategorizira kao jako dobrog, dok svega 8 % govori kako smetnje ne postoje, a program radi najbolje.

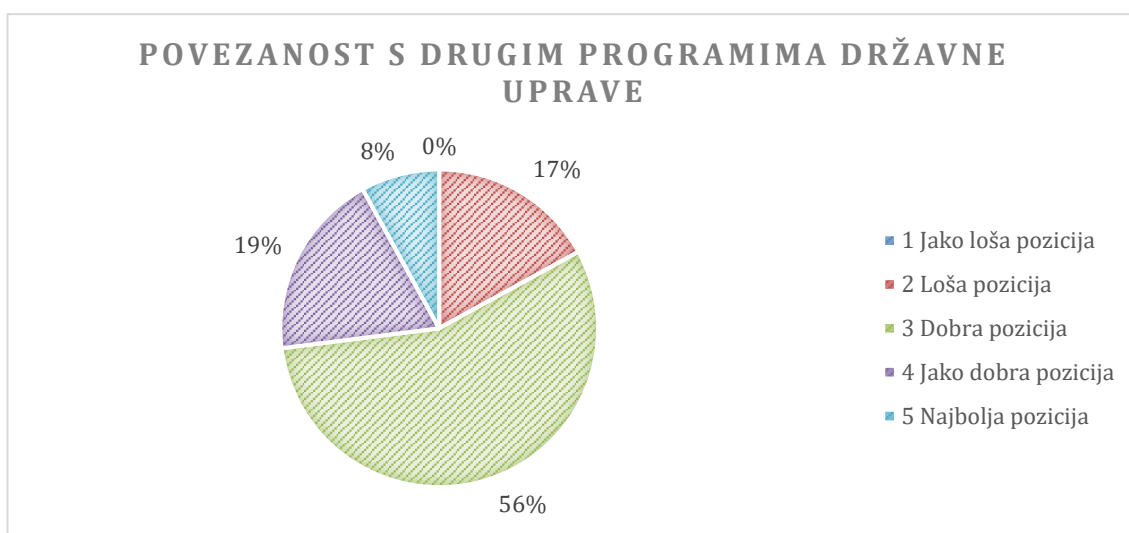
Iz navedenog možemo zaključiti da bi program trebalo malo poboljšati, no nesmetanost rada u njemu je zadovoljavajuća.



Grafikon 13. Grafički prikaz analize nesmetanog rada programa

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Mirovinsko – analiza povezanosti s drugim programima državne uprave



Grafikon 14. Grafički prikaz povezanosti e-Mirovinskog s ostalim programima državne uprave

Izvor: vlastiti autoričin rad

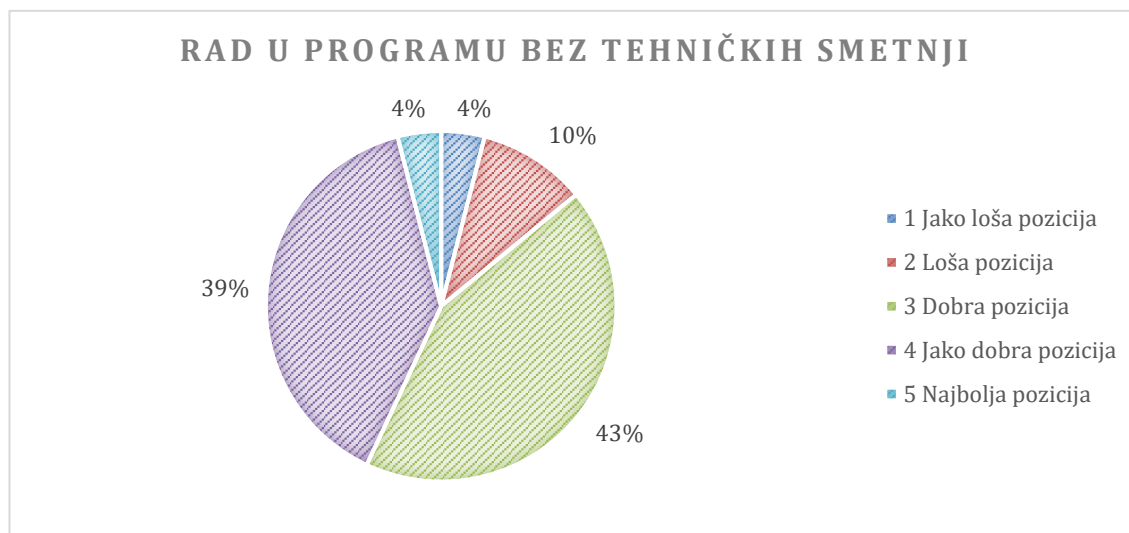
Iz gore prikazanog grafičkog prikaza možemo vidjeti kako nitko od ispitanih ne smatra da je povezanost programa e-Mirovinskog s ostalim programima državne uprave iznimno loša, tek njih 17 % smatra da je vrlo loša te ga stavlja na lošu poziciju. Najveći broj ispitanih odgovorio je da je povezanost dobra, dok njih 19 % smatra da je jako dobra. Da je povezanost na najvišoj razini smatra tek 8 % ispitanih.

Prema tome zaključujemo da je većina ispitanika zadovoljna povezanošću programa, no ostavlja se mjesta za daljnji napredak i poboljšanje.

E-Mirovinsko – analiza rada u programu bez tehničkih poteškoća

Ako se dotakne pitanje rada u programu e-Mirovinsko bez tehničkih smetnji, 4 % ispitanika kaže da se program nalazi na jako lošoj poziciji. Njih 10 % smatra da se ovaj program nalazi u lošoj poziciji po pružanju usluge bez tehničkih poteškoća. Da se nalazi na dobroj poziciji smatra najveći broj ispitanika, njih čak 43 %, dok 39 % smatra kako se nalazi na jako dobroj poziciji, a svega 4 % smatra da je najbolji u pružanju usluge bez tehničkih poteškoća.

Zaključujemo da su korisnici programa e-Mirovinsko, a tako i naši ispitanici, relativno zadovoljni radom u programu, za koji postoji dodatan prostor za poboljšanje.



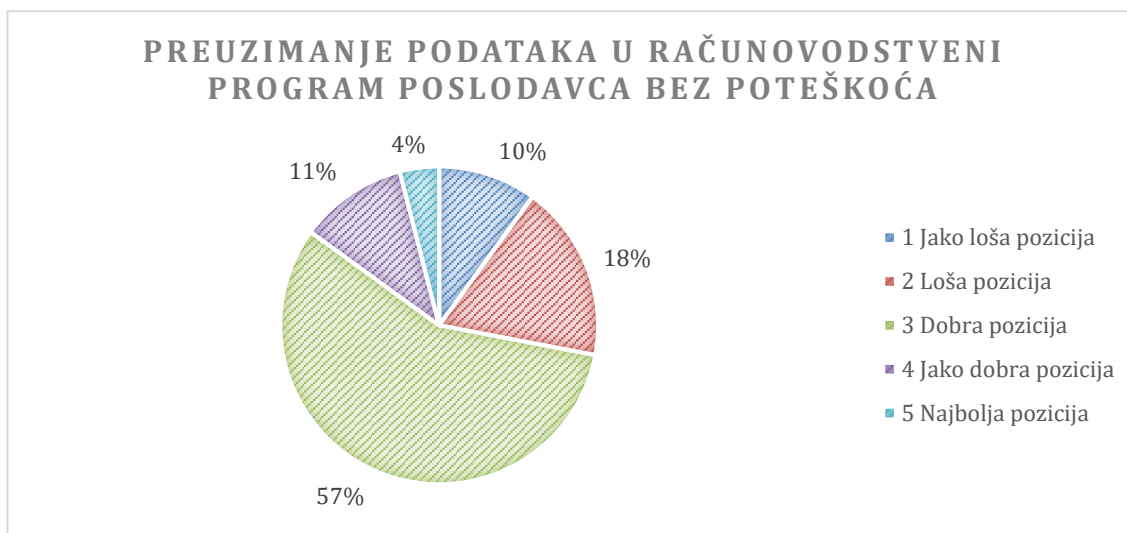
Grafikon 15. Grafički prikaz rada u programu bez tehničkih poteškoća

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Mirovinsko – analiza mogućnosti preuzimanja podataka iz programa e-Mirovinsko u računovodstveni program trgovačkih društava

Na pitanje ispitanicima koliko im je lako ili teško preuzeti podatke iz programa e-Mirovinsko i unijeti ih (učitati) u njihov računovodstveni softver, njih 10 % odgovara kako smatraju da se program e-Mirovinsko nalazi na jako lošoj poziciji prilikom preuzimanja podataka i unosa u računovodstveni softver. 18 % ispitanika smatra da je taj proces loš te ga stavlja na drugu poziciju. Najviši postotak ispitanih, čak 57 %, smatra kako je preuzimanje i unos podataka dobro riješeno, a 11 % ispitanika je vrlo zadovoljno s navedenim procesom. Njih svega 4 % iznimno je zadovoljno s preuzimanjem i unosom podataka te se samim time po njima nalazi na najboljoj, petoj poziciji.

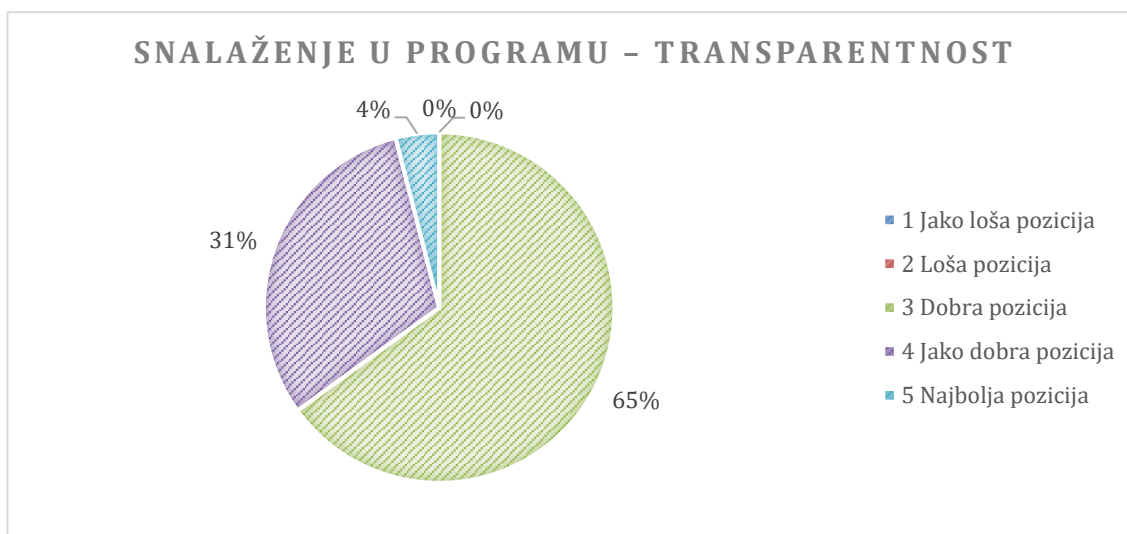
Iz navedenog zaključujemo da postoje poteškoće na kojima bi se dalo poraditi i olakšati rad i pristup podacima trgovačkim društvima. Trebalo bi ispitati o kojim se točno podacima i poteškoćama radi.



Grafikon 16. Grafički prikaz analize mogućnosti preuzimanja podataka iz programa e-Mirovinsko i učitavanje u računovodstveni program trgovačkog društva

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Mirovinsko – analiza mogućnosti snalaženja u programu e-Mirovinsko i transparentnost



Grafikon 17. Grafički prikaz analize mogućnosti snalaženja u programu e-Mirovinsko i njegova transparentnost

Izvor: vlastiti autoričin rad

Ako pogledamo grafički prikaz, možemo primijetiti da ni jedan ispitanik nije snalaženje i transparentnost u programu e-Mirovinsko ocijenio ni najlošijom ni lošom pozicijom što nam daje do znanja da su korisnici vrlo zadovoljni transparentnošću ovog programa i jednostavnošću rada u njemu. 65 % ispitanih je svrstalo snalaženje u programu i transparentnost na dobru poziciju; njih 31 % na četvrtu, odnosno jako dobru poziciju, a samo 4 % ispitanika smatra da zaslužuje najbolju poziciju.

Zaključujemo kako većina ispitanika mogućnosti snalaženja u programu i transparentnost ocjenjuje visokom ocjenom.

5.3.3. E-Zdravstveno

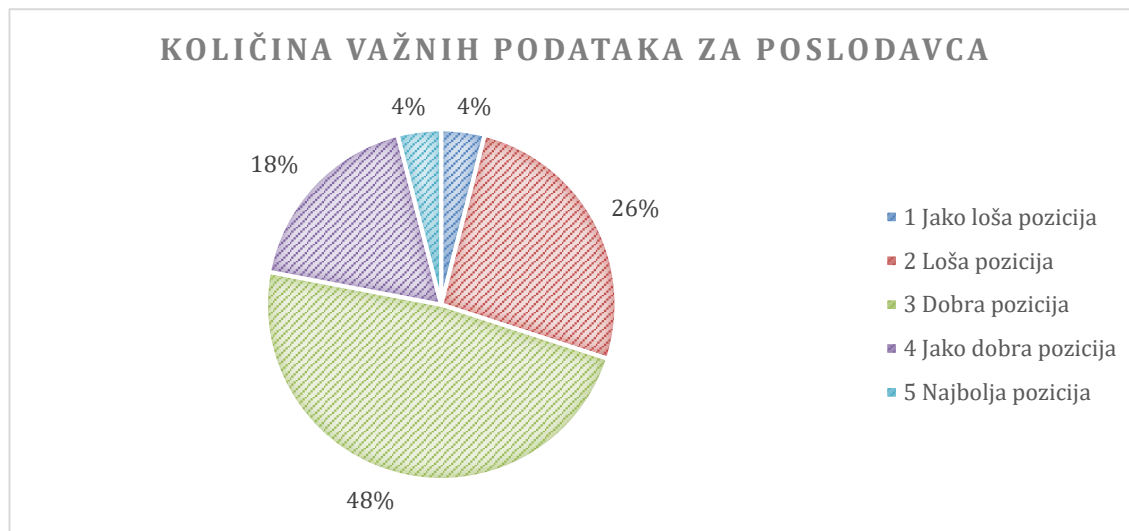
Tablica 10. Analiza odgovora e-Zdravstvenog

E-Zdravstveno	Jako loša pozicija 1	(%) 1	Loša pozicija 2	(%) 2	Dobra pozicija 3	(%) 3	Jako dobra pozicija	(%) 4	Najbolja pozicija 5	(%) 5	Ukupno:	(%)
Količina važnih podataka za poslodavca	7	4	41	26	75	48	28	18	7	4	158	100
Nesmetan rad programa	0	0	7	4	96	61	48	31	7	4	158	100
Povezanost s drugim programima državne uprave	0	0	27	17	97	62	27	17	7	4	158	100
Rad u programu bez tehničkih smetnji	0	0	21	13	109	70	21	13	7	4	158	100
Preuzimanje podataka u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća	7	4	34	22	83	53	27	17	7	4	158	100
Snalaženje u programu – transparentnost	0	0	14	9	96	61	41	26	7	4	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

U gore navedenoj tabeli možemo vidjeti odgovore na pitanja naših ispitanika navedenih u količini i postotku odgovora. Svaki od navedenih problema zasebno ćemo analizirati kako slijedi u nastavku.

E-Zdravstveno: analiza dane količine važnih podataka za poslodavca



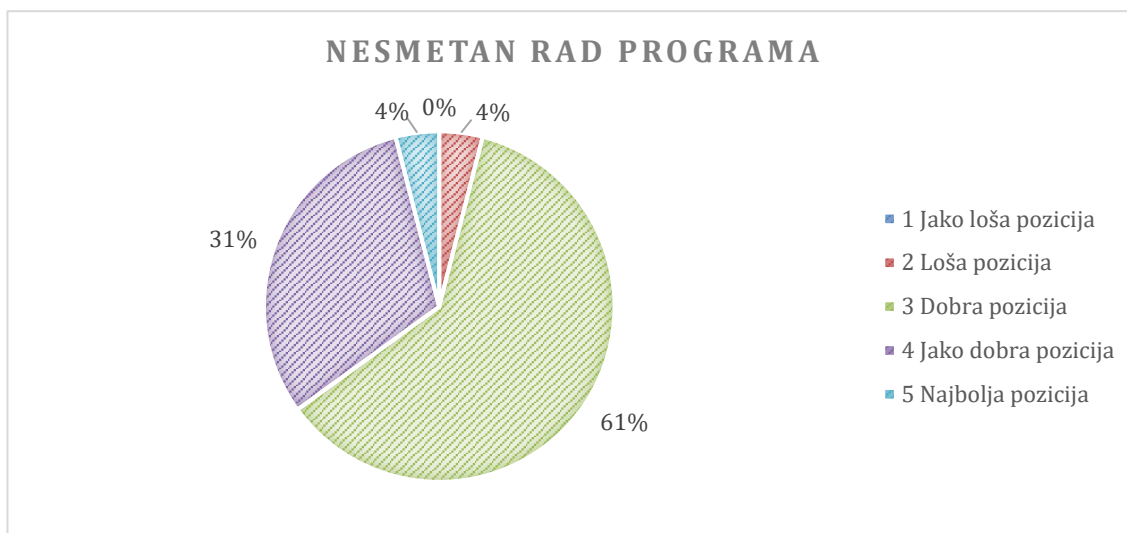
Grafikon 18. Grafički prikaz analize danih važnih podataka za poslodavca u e-Zdravstvenom
Izvor: vlastiti autoričin rad

Kada se govori o količini važnih podataka unutar programa e-Zdravstveno koje ono pruža poslodavcima, ispitanici su rekli sljedeće: njih 4 % smatra kako se e-Zdravstveno nalazi na jako lošoj poziciji po količini podataka koju pruža poslodavcima, odnosno trgovačkim društvima. 26 % ispitanika rangira e-Zdravstveno po količini važnih podataka na poziciju broj 2, odnosno lošu poziciju. Najviši broj ispitanika, njih čak 48 %, smatra da se nalazi na prosječnoj – dobroj poziciji. 18 % ispitanih misli da daje dovoljno podataka, odnosno rangira e-Zdravstveno na jako dobru poziciju. Samo 4 % ispitanika kaže da se e-Zdravstveno, po količini dostupnih podataka, nalazi na najboljoj poziciji.

E-Zdravstveno: analiza nesmetanog rada programa

Ako se analizira nesmetan rad programa, ovdje se može reći da su ispitanici vrlo zadovoljni nesmetanim radom programa.

Kao što se može vidjeti u grafičkom prikazu ispod, nitko od ispitanika ne svrstava nesmetan rad programa e-Zdravstveno na iznimno lošu poziciju; tek njih 4 % smatra da zaslužuju lošu poziciju. Najviši broj ispitanih dodjeljuje treće mjesto ili dobru poziciju govoreći o smetnjama u programu, njih čak 61 %. Od svih ispitanih, 31 % dodjeljuje jako dobru poziciju, dok 4 % ispitanih negira postojanje smetnji u radu programa e-Zdravstveno.

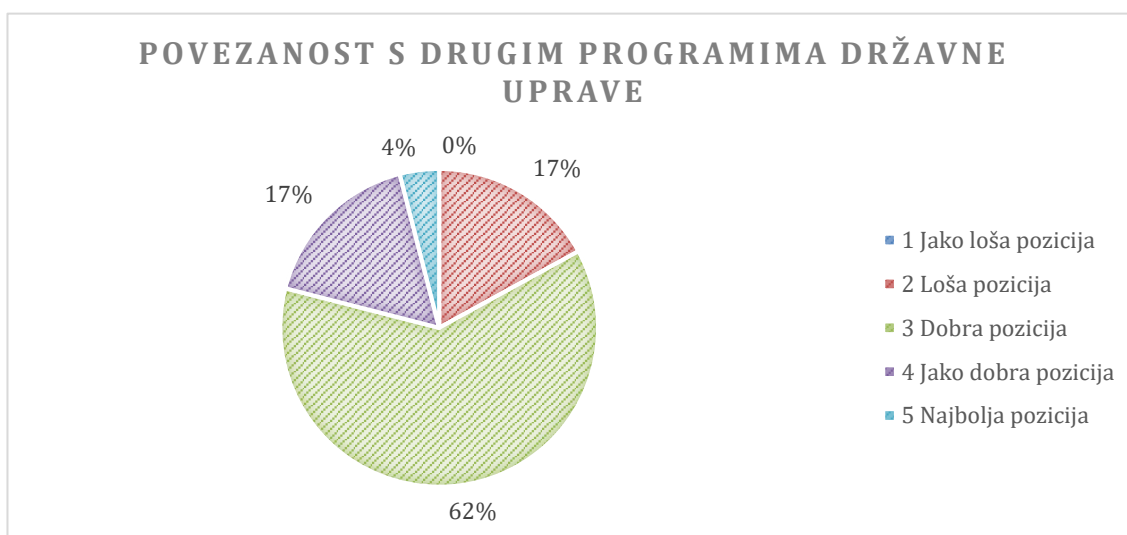


Grafikon 19. Grafički prikaz nesmetanog rada programa e-Zdravstveno

Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Zdravstveno: analiza povezanosti s drugim programima državne uprave

Govoreći o povezanosti programa e-Zdravstveno s ostalim programima državne uprave, za koje je važna i neophodna povezanost, ispitanici su rekli sljedeće: nitko od ispitanika nije stavio povezanost e-Zdravstvenog s ostalim programima na najlošiju poziciju. 17 % ispitanih smatra kako je povezanost loša te su ga rangirali na drugu poziciju. Ponovno, najveći broj ispitanika, njih 62 %, stavlja povezanost s ostalim programima na dobru, osrednju poziciju. Svega 17 % ispitanih smatra kako je povezanost e-Zdravstvenog i ostalih programa državne uprave jako dobra, dok 4 % smatra da je iznimno dobra, odnosno najbolja.

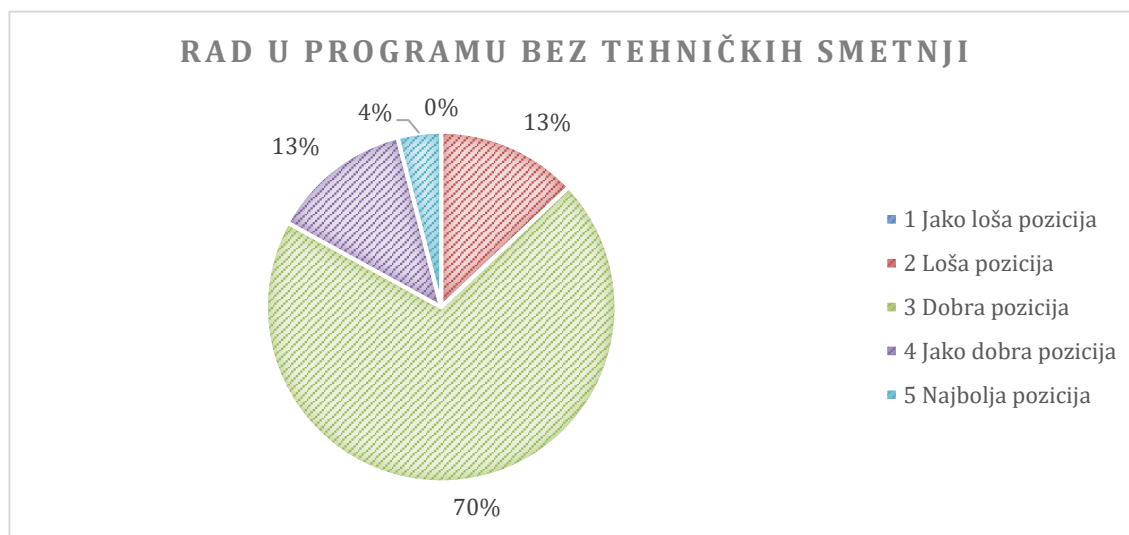


Grafikon 20. Grafički prikaz povezanosti e-Zdravstvenog s ostalim programima državne uprave

Izvor: vlastiti autoričin rad

E- Zdravstveno: analiza rada u programu bez tehničkih poteškoća

Može se primijetiti kako ispitanici slično odgovaraju na pitanja o navedenim programima, pa tako većina ispitanika, čak 70 %, smatra da se nalazi na dobroj poziciji ako se spomene pitanje rada u programu bez tehničkih smetnji. Ostalih 13 %, odnosno 4 % rangira e-Zdravstveno kao jako ili iznimno pogodan program za rad bez tehničkih smetnji. Svega 13 % ispitanih kaže kako tehnički problemi postoje. Trebalo bi obratiti pozornost na njih, utvrditi koji su to problemi konkretno te krenuti u njihovo rješavanje.

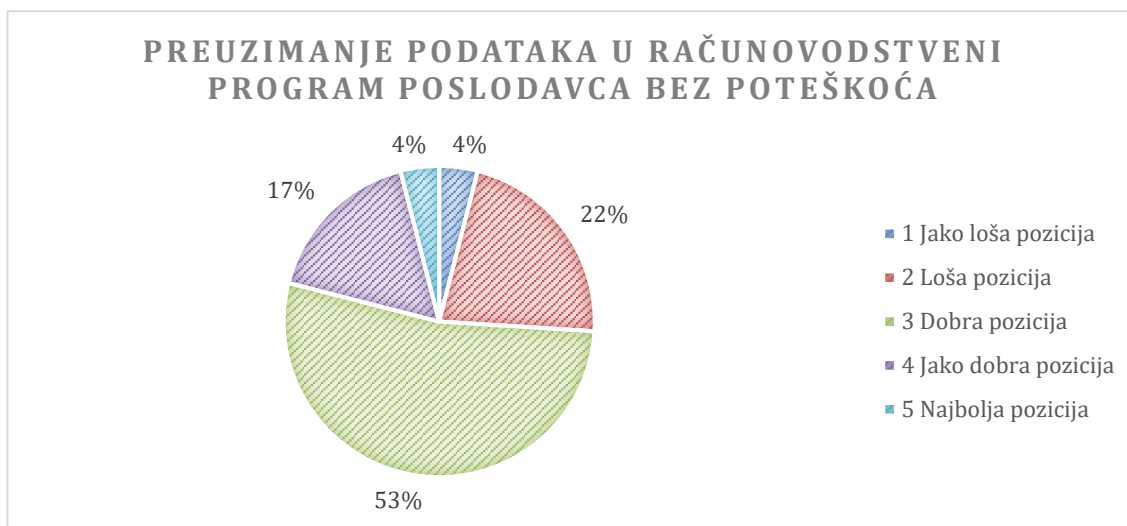


Grafikon 21. Grafički prikaz analize rada u programu e-Zdravstveno bez tehničkih poteškoća
Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Zdravstveno: analiza preuzimanja podataka iz e-Zdravstveno u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća

Iz dolje navedenog grafičkog prikaza možemo vidjeti kako većina ispitanika svrstava program e-Zdravstveno na treću, dobru ili prosječnu poziciju. 4 % ispitanika smatra da imaju iznimno lošu povezanost preuzimanja podataka iz sustava e-Zdravstveno u svoj računovodstveni program, dok s druge strane isti postotak ispitanika tvrdi da je ta povezanost iznimno dobra. Na drugu, odnosno lošu poziciju svrstava 22 % ispitanika, a njih 17 % smatra da se nalazi na četvrtoj – jako dobroj poziciji.

Prema svemu navedenom može se zaključiti da ipak većina ispitanika nije zadovoljna mogućnošću i jednostavnošću preuzimanja podataka iz sustava e-Zdravstveno u svoj računovodstveni program.



Grafikon 22. Grafički prikaz analize preuzimanja podataka iz e-Zdravstvenog u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća

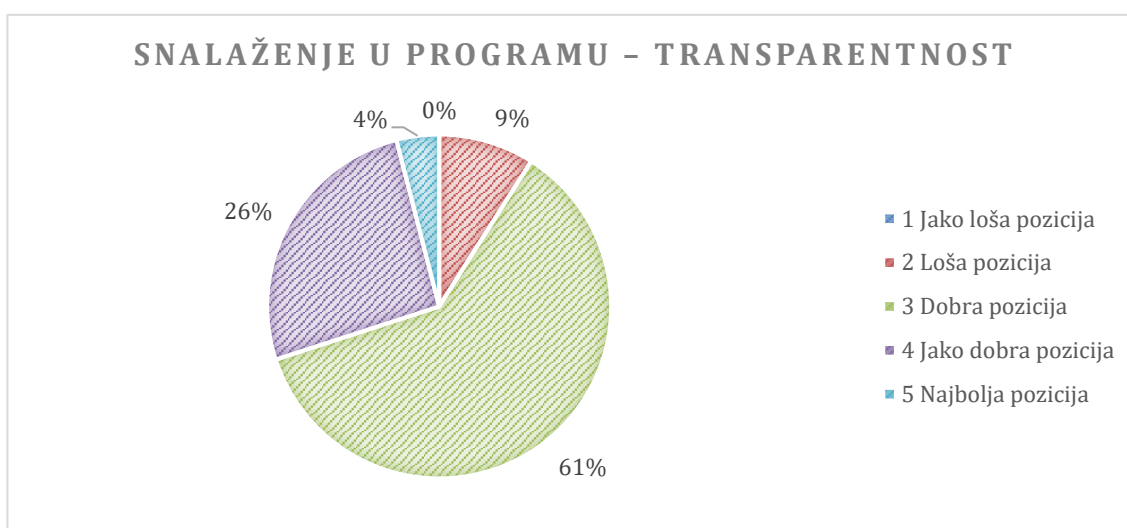
Izvor: vlastiti autoričin rad

E-Zdravstveno: analiza snalaženja u programu – transparentnost

Koliko se ispitanici snalaze u programu navodi nam sljedeći grafički prikaz.

Može se uočiti da nitko od ispitanih ne stavlja sustav e-Zdravstveno na iznimno lošu poziciju po pitanju snalaženja i transparentnosti uređenja programa. Tek 9 % ispitanika smatra da se on nalazi na drugoj, lošoj poziciji; vjerujući kako bi sustav mogao biti uređeniji i jednostavniji za prikaz i rad. Najviše ispitanika, čak 61 %, smatra da se nalazi na dobroj poziciji po pitanju transparentnosti. Ukupno 30 % ispitanih, odnosno svega 4 %, iznimno je zadovoljno uređenjem sustava i njegova sučelja, dok ga ostalih 26 % svrstava na jako dobru poziciju.

Moglo bi se reći kako postoji prostor za poboljšanje i jednostavnije koncipiranje sučelja sustava e-Zdravstveno.



Grafikon 23. Grafički prikaz snalaženja u programu i transparentnosti

Izvor: vlastiti autoričin rad

5.4. Analiza mogućnosti poboljšanja

Pitanje 7. Smatrate li da su navedeni sustavi (e-Porezna, e-Mirovinsko i e-Zdravstveno) primjereni potrebama trgovačkih društava te ima li, prema Vašoj procjeni, prostora za poboljšanje?

Kada država daje sustave na korištenje te kada je njihova upotreba na nacionalnoj razini, a možda i šire, važno je provesti ispitivanja zadovoljstva korisnika postojećim stanjem i stanjem za eventualna poboljšanja. U ovom istraživanju nismo pokušavali saznati na koji su to način sustavi primjereni poslodavcima te koje su to konkretne mogućnosti koje nude poboljšanje. Ovdje smo ispitali općenitu situaciju vjeruju li naši ispitanici kako postoji mogućnost poboljšanja sustava bez konkretnih mjera te smatraju li da je sustav primjeren za potrebe trgovačkih društava ili ne; ovdje se nije išlo u dubinu jer nam to nije bio cilj.

Analiza sustava e-Porezna

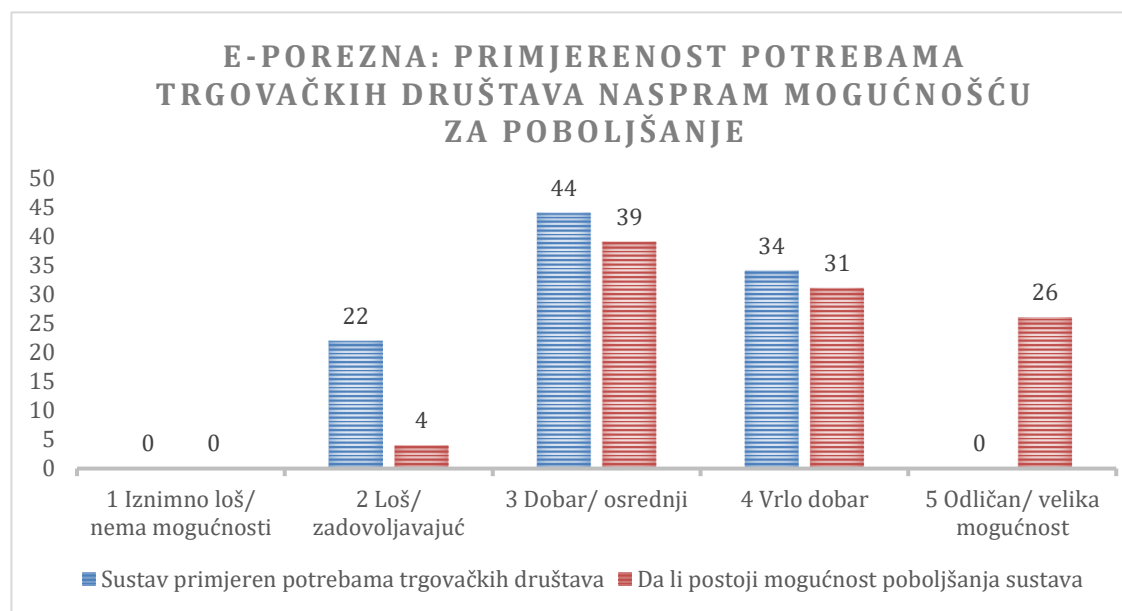
Ako se govori o sustavu e-Porezna i primjerenosti potrebama trgovačkih društava i poslodavaca, ispitanici su većinski odgovorili kako smatraju da je sustav osrednje primjeren poslodavcima. Kada ih se upitalo smatraju li da postoji mogućnost za poboljšanje, većina odgovara kako postoji. Da bi se to vizualno predočilo, dolje je navedena tabela s dobivenim rezultatima, a ispod nje je grafički prikaz dobivenih rezultata koji ćemo detaljnije pojasniti naknadno.

Tablica 11. Analiza sustava e-Porezna

E-Porezna	Iznimno loš/ nema mogućnosti	(%) 1	Loš/ zadovoljavajuć	(%) 2	Dobar/ osrednji	(%) 3	Vrlo dobar	(%) 4	Odličan/ velika mogućnost	(%) 5	Ukupno:	(%)
	1		2		3		4		5			
Sustav primjeren potrebama trgovačkih društava	0	0	34	22	69	44	55	34	0	0	158	100
Da li postoji mogućnost poboljšanja sustava	0	0	7	4	62	39	48	31	41	26	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

Pogledom na grafički prikaz obiju varijabli, možemo primijetiti kako je 44 % ispitanika odgovorilo da je sustav dobro primjeren potrebama poslodavaca, dok njih 39 % smatra da postoji prostor za poboljšanje. Nitko od ispitanika ne svrstava ga na prvu poziciju, odnosno nitko od ispitanih ne smatra da sustav nije primjeren potrebama trgovačkih društava niti smatra da ne postoji mogućnost poboljšanja. 22 % ispitanih smatra da je sustav zadovoljavajući za potrebe poslodavaca dok svega 4 % smatra da nema puno prostora za poboljšanje sustava. Njih 34 % smatra kako je sustav vrlo dobro primjeren potrebama poslodavaca, a nešto manji postotak ispitanih, 31 %, smatra da postoji značajan prostor za poboljšanje. Nitko od ispitanih ne smatra da je sustav savršeno primjeren potrebama poslodavaca, dok 26 % ispitanika smatra da postoji iznimno velik prostor za rad na sustavu.



Grafikon 24. Grafički prikaz primjerenosti potrebama poslodavaca u odnosu na mogućnost poboljšanja sustava e-Porezna

Izvor: vlastiti autoričin rad

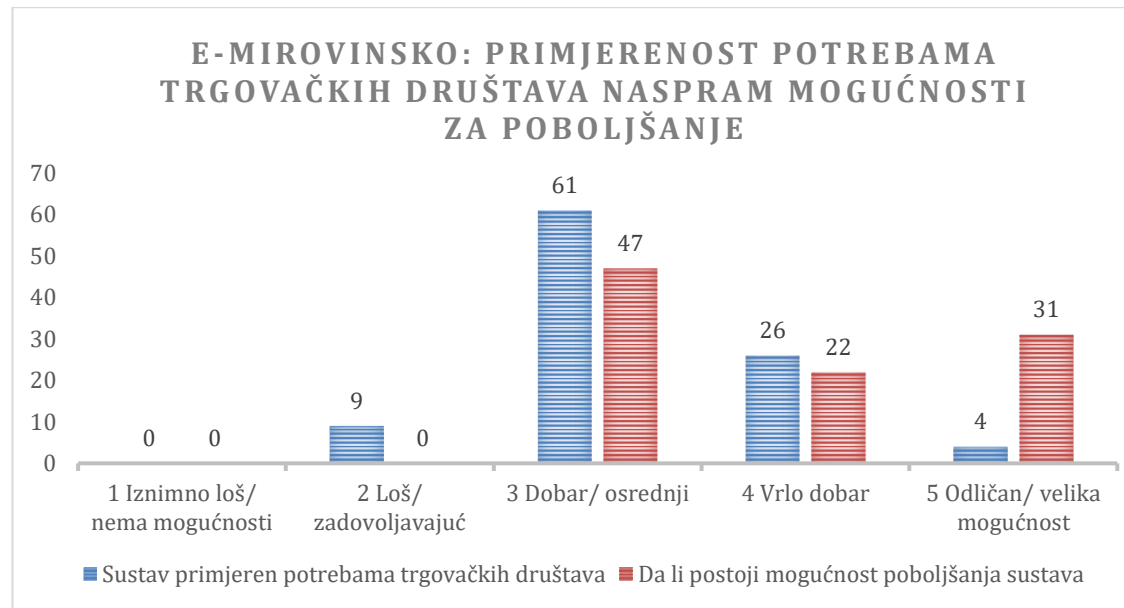
Analiza sustava e-Mirovinsko

Tablica 12. Analiza sustava e-Mirovinsko

E-Mirovinsko	Iznimno loš/ nema mogućnosti	(%) 1	Loš/zadovoljavajuć	(%) 2	Dobar/osrednji	(%) 3	Vrlo dobar	(%) 4	Odličan/velika mogućnost	(%) 5	Ukupno:	(%)
Sustav primjeren potrebama trgovačkih društava	0	0	14	9	96	61	41	26	7	4	158	100
Postoji li mogućnost poboljšanja sustava	0	0	0	0	75	47	34	22	49	31	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

Već sada, gledajući Tablicu 10., može se zaključiti kako su ispitanici osrednje zadovoljni upotrebom sustava e-Mirovinsko, a isto tako, kao i za e-Poreznu, navode da postoji dovoljno prostora za poboljšanje. Detaljnije je prikazano i objašnjeno u sljedećem grafičkom prikazu.



Grafikon 25. Grafički prikaz primjerenosti potrebama poslodavaca u odnosu na mogućnost poboljšanja sustava e-Mirovinsko

Izvor: vlastiti autoričin rad

Kako se može primijetiti, nitko od ispitanih ne smatra da sustav nije primjeren za potrebe trgovačkih društava te isto tako ne smatra da ne postoji ikakva mogućnost za poboljšanje. Samo 9 % ispitanih rangira sustav kao loše primjeren potrebama poslodavaca, dok nitko od ispitanih ne smatra da postoji iznimno mala mogućnost poboljšanja sustava. Može se vidjeti kako parabola ima najvišu točku u sredini, što bi značilo da većina ispitanika misli kako je sustav primjeren potrebama trgovačkih društava i da postoji prostora za njegovo poboljšanje. Nakon toga možemo vidjeti postupno smanjenje sa 61 % na 26 % ispitanih, koji smatraju da je sustav vrlo dobro napravljen za potrebe poslodavaca. Isto tako svega 22 % misli da postoji puno prostora za usavršavanje sustava, dok čak njih 31 % smatra da bi se sustav svakako trebao usavršiti, a 4 % smatra da bi se bolje trebao prilagoditi potrebama pravnih osoba.

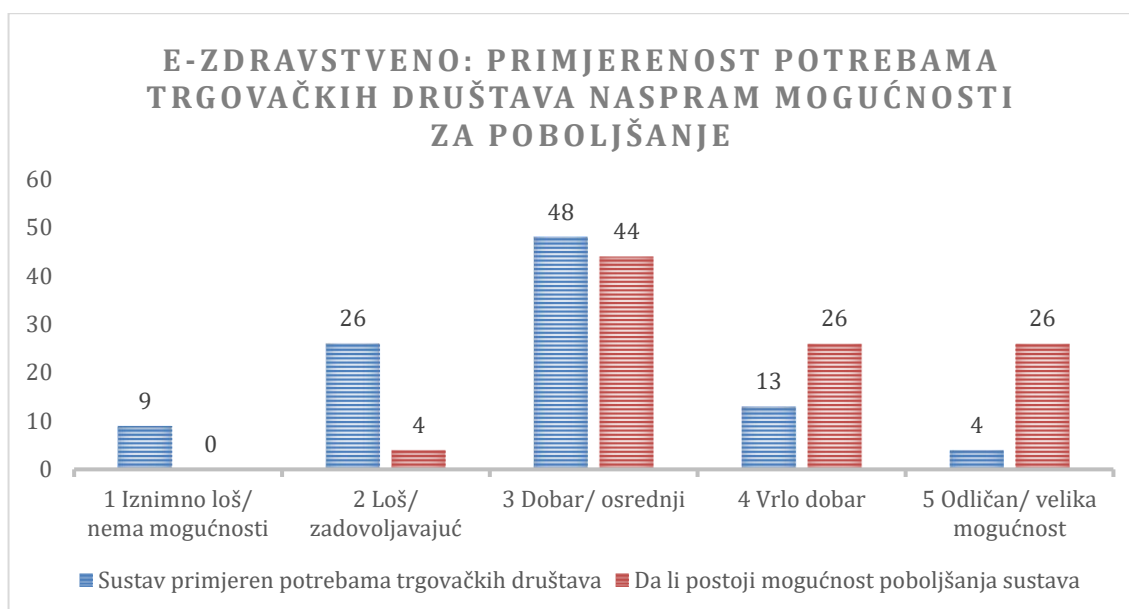
Analiza sustava e-Zdravstveno

Tablica 13. Analiza sustava e-Zdravstveno

E-Zdravstveno	Iznimno loš/ nema mogućnosti 1	(%) 1	Loš/ zadovoljavajuć 2	(%) 2	Dobar/ osrednji 3	(%) 3	Vrlo dobar 4	(%) 4	Odličan/ velika mogućnost 5	(%) 5	Ukupno:	(%)
Sustav primjeren potrebama trgovačkih društava	14	9	41	26	76	48	20	13	7	4	158	100
Postoji li mogućnost poboljšanja sustava	0	0	7	4	69	44	41	26	41	26	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

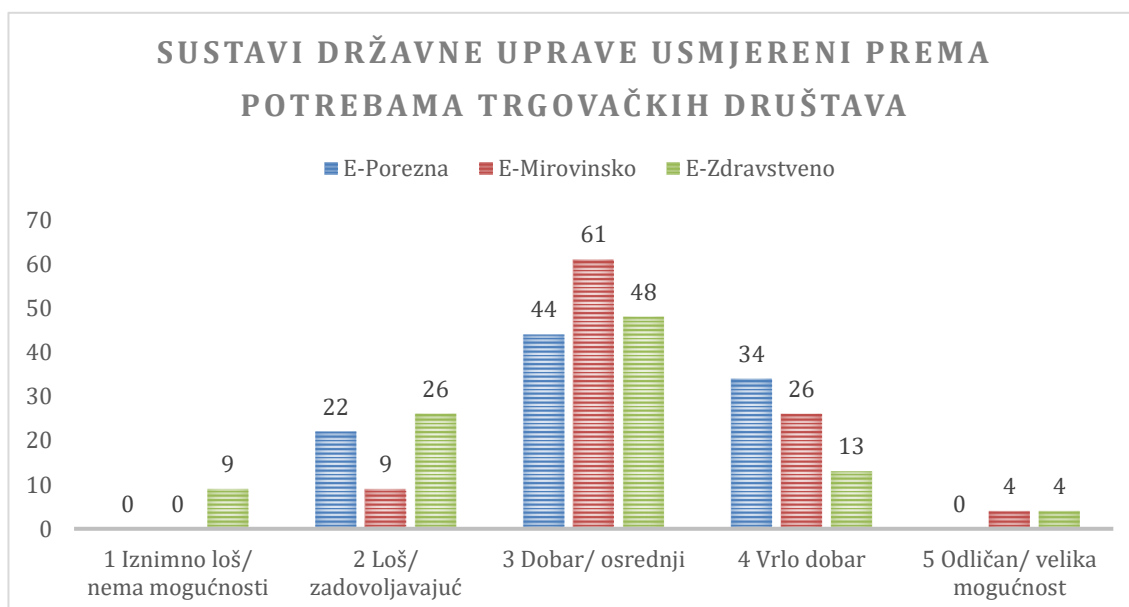
Kako se može primijetiti, nitko od ispitanih ne smatra da postoji ikakva mogućnost za poboljšanje, ali 9 % ispitanih smatra da sustav e-Zdravstveno nije primjeren potrebama trgovačkih društava. To bi se moglo pripisati situacijama u kojima je poslodavac dužan doći u ispostavu HZZO-a i predati određenu papirologiju, za koju još uvijek nema mogućnosti rješavanja putem sustava e-Zdravstveno. 26 % ispitanih rangira sustav kao loše primjeren potrebama poslodavaca, dok 4 % ispitanih smatra da postoji iznimno mala mogućnost poboljšanja sustava. Od svih ispitanih, 48 % smatra da je sustav primjeren te zadovoljava potrebe poslodavca, dok 13 % smatra da je sustav jako dobar; tek 4 % smatra da je sustav odličan što se tiče njegove primjene unutar trgovačkih društava. Naspram tome, 44 % ispitanika kaže da postoji mogućnost za poboljšanje sustava, njih 26 % smatra da postoji veliki prostor za unapređenje dok isto toliko smatra da sustav ima ogroman potencijal za poboljšanje, koji bi trebalo iskoristiti.



Grafikon 26. Grafički prikaz primjerenosti potrebama poslodavaca u odnosu na mogućnost poboljšanja sustava e-Zdravstveno

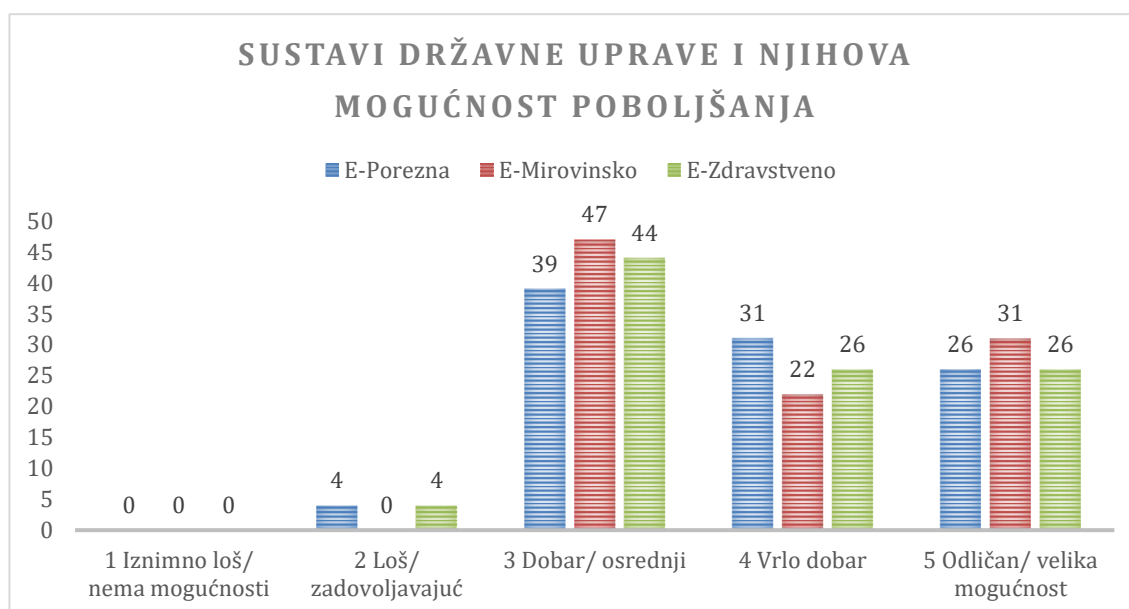
Izvor: vlastiti autoričin rad

Zaključak: iz provedbe analize sustava državne uprave kroz pitanje koliko je sustav prilagođen potrebama trgovačkih društava, a koliko smatraju da postoji prostora za njihovo usavršavanje, većina ispitanika navodi kako su svi navedeni sustavi osrednje usmjereni prema potrebama trgovačkih društava. Ispitanici su najviše zadovoljni sustavom e-Porezna, a najmanje sustavom e-Zdravstveno. Navedeno se može vidjeti na sljedećem grafičkom prikazu.



Grafikon 27. Grafički prikaz sustava državne uprave i njihove usmjerenosti prema potrebama trgovačkih društava

Izvor: vlastiti autoričin rad



Grafikon 28. Grafički prikaz sustava državne uprave i njihove mogućnosti poboljšanja

Izvor: vlastiti autoričin rad

Zaključak: iz gore navedenog grafičkog prikaza i pitanja o mogućnosti poboljšanja sustava državne uprave, dobiveni su sljedeći rezultati. Većina ispitanika smatra kako postoji iznimno puno prostora za usavršavanje; tu prednjače sustavi e-Porezna i e-Mirovinsko, a slijedi ih sustav e-Zdravstveno koji ne zaostaje mnogo za njima. Može se zaključiti kako ispitanici i korisnici navedenih sustava nisu zadovoljni sučeljem i izvedbom sustava te je nužna hitna intervencija poboljšanja.

Pitanje 8: Kada bi se od Vas tražilo da jednom riječju opišete umreženost između trgovačkih društava i tijela državne uprave, koji bi bio Vaš odgovor?

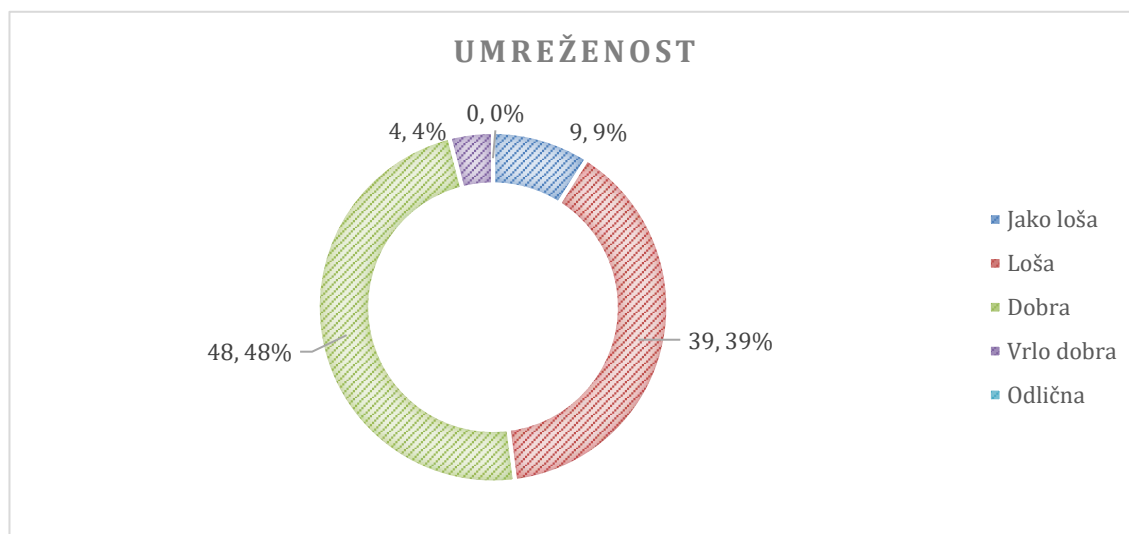
Tablica 14. Analiza umreženosti tijela državne uprave i trgovačkih društava

	Jako loša 1	(%) 1	Loša 2	(%) 2	Dobra 3	(%) 3	Vrlo dobra 4	(%) 4	Odlična 5	(%) 5	Ukupno:	(%)
Umreženost	14	9	61	39	76	48	7	4	0	0	158	100

Izvor: vlastiti autoričin rad

Nakon što se pogleda analiza odgovora, može se uočiti da samo 9 % ispitanih smatra da je umreženost državne uprave i trgovačkih društava iznimno loša. Njih 39 % smatra da je loša, dok 48 % kaže da su zadovoljni umreženošću. 4 % ispitanih kaže da je umreženost vrlo dobra dok nitko od ispitanih ne navodi da je ona odlična.

Iz navedenog možemo zaključiti kako ispitanici u konačnici nisu zadovoljni umreženošću trgovačkih društava i državnih tijela te se ostavlja prostor za daljnje istraživanje i napredak u tom kontekstu. Grafičkim je prikazom dolje prikazano kako je ranije navedeno.



Grafikon 29: Grafički prikaz umreženosti tijela državne uprave i trgovačkih društava
Izvor: vlastiti autoričin rad

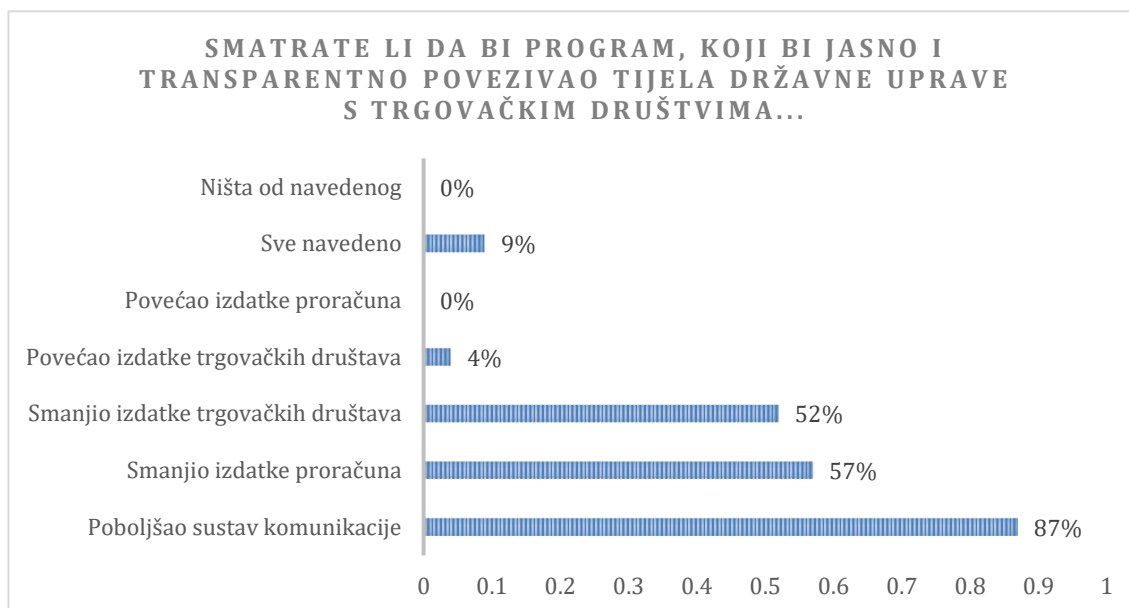
Pitanje 9: Smatrate li da bi program, koji bi jasno i transparentno povezivao tijela državne uprave s trgovačkim društvima, poboljšao sustav komunikacije/ smanjio izdatke proračuna/ povećao izdatke proračuna/ smanjio izdatke trgovačkih društava/ povećao izdatke trgovačkih društava?

Kada se govori o zajedničkom programu koji bi objedinio cjelokupan rad organizacije u vrlo složenom, iscrpnom, ali isto tako jednostavnom programu za korištenje, važno je uvidjeti trenutnu poziciju korisnika koji imaju vlastito mišljenje kada spomenemo takav program koji bi objedinjavao sve do sada navedeno. Rezultati su sljedeći:

Kada se ispitanike upitalo smatraju li da bi uvođenje takvog objedinjenog programa poboljšalo sustav komunikacije, njih čak 87 % je odgovorilo kako smatra da bi. Štoviše, poboljšanje komunikacije između tijela državne uprave i trgovačkih društava naveli su kao jedan od najznačajnijih problema, a vidimo da bi ih ovakav program mogao riješiti ili barem uvelike smanjiti prema mišljenju naših ispitanika.

Na pitanje smatraju li da bi takav objedinjeni program mogao smanjiti izdatke proračuna, više od polovice ispitanika odgovara da se slaže s tim navodom, ali također većina smatra da bi se smanjili i izdaci trgovačkih društava.

Da bi se povećali izdaci proračuna ne smatra nitko od ispitanih, dok 9 % ispitanika navodi sve navedeno kao odgovor na pitanje, a nitko od ispitanih ne navodi ništa od navedenog kao odgovor.



Grafikon 30. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 9

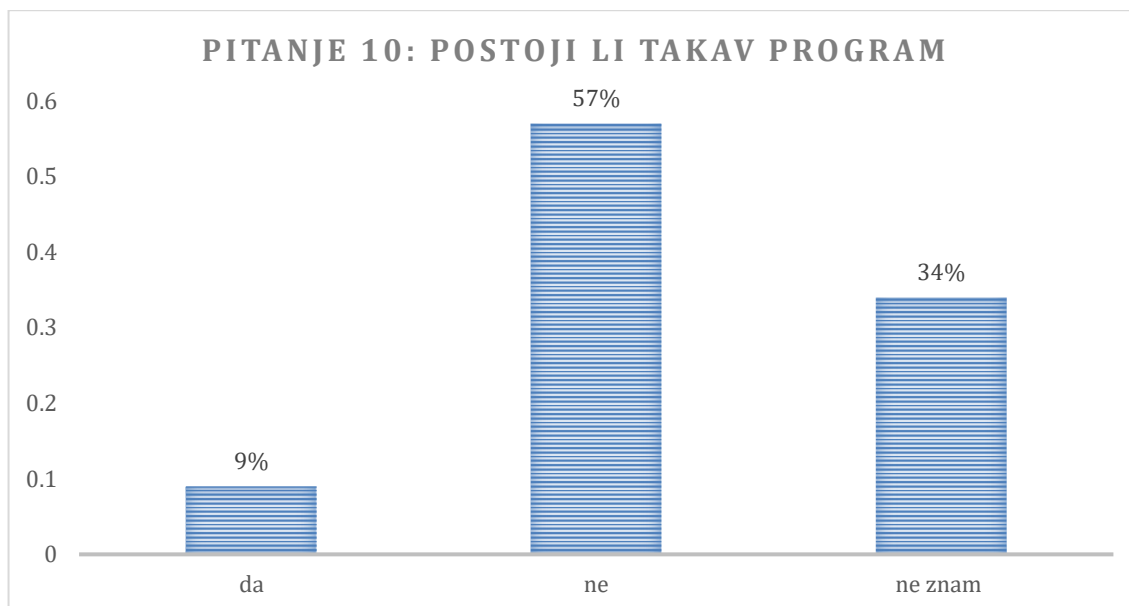
Izvor: vlastiti autoričin rad

Pitanje 10: Smatrate li da takav program već postoji? Ako da, molim navedite koji

Kada se ispitanicima postavilo pitanje smatraju li da takav, objedinjen program već postoji, imali su mogućnost napisati svojevóljno što su htjeli ili mislili, no ipak su se odgovori svrstali u tri ključne skupine, a to su *ne*, *ne znam* i *da*. S obzirom na pozitivan odgovor na to pitanje, tražilo se od njih da napišu na koji program misle ako navode da takav program postoji, no ispitanici su u odgovore stavljali crticu (“-”), stoga ih ne možemo uvažiti, no oni su svejedno prikazani u donjem grafičkom prikazu.

Kako se navodi, 9 % ispitanih smatra da takav program postoji, no ni jedan od četrnaestero ispitanika nije naveo na koji program pritom misli. Najveći broj ispitanih, njih 57 %, smatra da takav program ne postoji, a s odgovorom *ne znam* izrazilo se 34 % ispitanih.

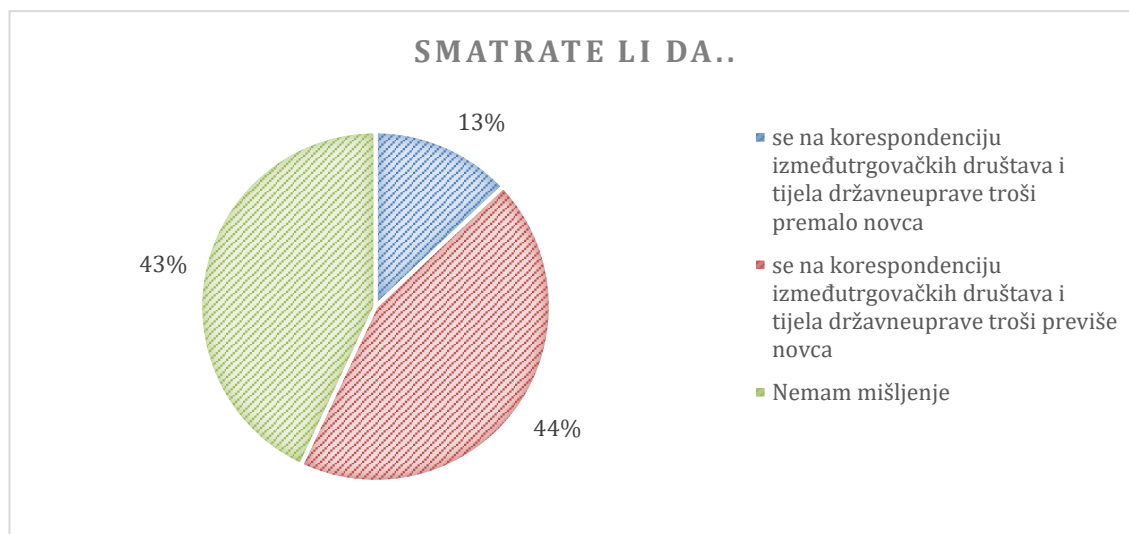
Zaključuje se kako svi ispitanici, ako se izuzmu odgovori s *da* (prije smo pojasnili zbog čega), smatraju da takav program ne postoji ili nisu upoznati s takvom vrstom programa.



Grafikon 31. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 10

Izvor: vlastiti autoričin rad

Pitanje 11: Smatrate li da...



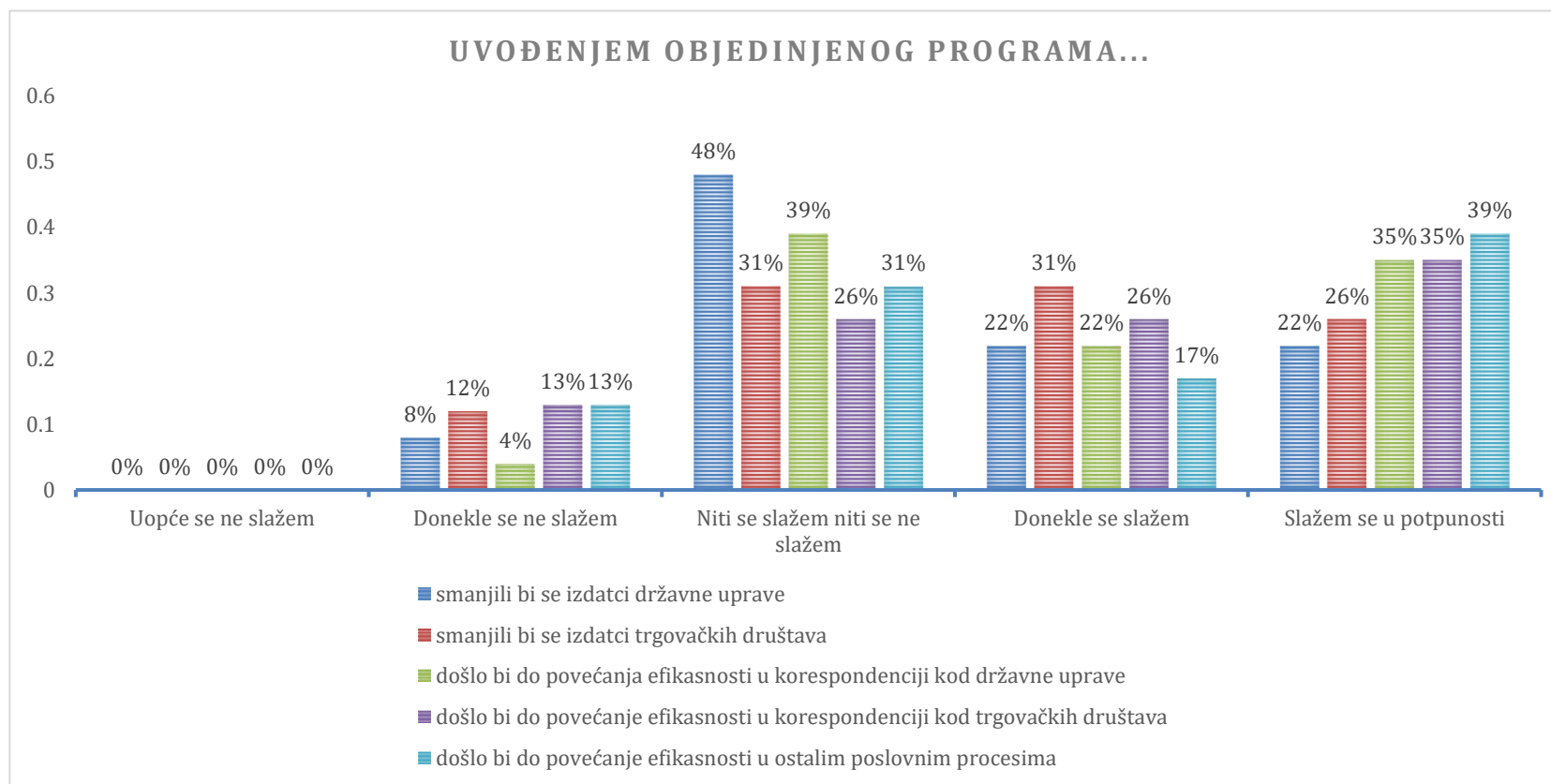
Grafikon 32: Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 11

Izvor: vlastiti autoričin rad

Na pitanje pod rednim brojem jedanaest, kada smo upitali ispitanike smatraju li da se na korespondenciju između trgovačkih društava i tijela državne uprave troši premalo novca, 13 % odgovorilo je kako to smatra točnim. Isto tako, 44 % ispitanika točnim smatra izjavu da se na korespondenciju između tijela državne uprave i trgovačkih društava troši previše novca, odnosno najviši broj ispitanih odgovara tako. Vrlo blizu je i broj ispitanih koji nemaju mišljenje, a ono iznosi visokih 43 %. Možemo zaključiti kako se izniman broj ispitanika nikada nije zapitao

koliko se zapravo novaca troši iz državne blagajne na svakodnevnu korespondenciju, dok je velik postotak ispitanih osvijestio ovo pitanje.

Pitanje 12: Kako biste ocijenili sljedeće izjave?



Grafikon 33. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 12

Izvor: vlastiti autoričin rad

Gledajući podatke zbirno, na pitanje pod rednim brojem dvanaest, nitko od ispitanika nije odgovorio da se ne slaže s nekom od navedenih izjava. Zbirno gledajući može se također primijetiti kako se većina ispitanika *nit* slaže, *nit* ne slaže s danim izjavama, a slijede ih izjave ispitanika koji navode da se u potpunosti slažu. Da se *donekle slažu* s navedenim izjavama naveo je nešto manji broj ispitanika od onih koji se u potpunosti slažu, a da se *donekle ne slažu* rekao je najmanji broj ispitanika.

Ako pak gledamo podatke pojedinačno, možemo zaključiti da je za izjavu *Uvođenjem objedinjenog programa smanjili bi se izdaci državne uprave* 8 % ispitanika reklo da se *donekle ne slažu*, odnosno njih 48 % da *nit* se slaže, *nit* se ne slažu, dok se 22 % ispitanika *donekle slaže* i *slaže se u potpunosti* kada je smanjenje izdataka državne uprave u pitanju.

Za drugu izjavu koja glasi: *Uvođenjem objedinjenog programa smanjili bi se izdaci trgovačkih društava* 12 % ispitanika se *donekle ne slaže*. *Nit* se slaže, *nit* se ne slaže 31 % ispitanika, a isto toliko ih se *donekle slaže*. *U potpunosti se slaže* 26 % ispitanika.

Iz navedenih dviju izjava zaključujemo kako većina naših ispitanika smatra da bi se više smanjili izdaci trgovačkih društava no što bi se smanjili izdaci državne uprave, iako *nit* ona ne zaostaje puno gledano kroz analizu.

Treća izjava glasi: *Uvođenjem objedinjenog programa došlo bi do povećanja efikasnosti u korespondenciji kod državne uprave*. Na tu je izjavu samo 4 % ispitanika reklo da se *donekle ne slažu*. *Nit* se slaže, *nit* se ne slaže izjavilo je 39 % ispitanika. *Donekle se slaže* 22 % ispitanika, a *slaže se u potpunosti* 35 % ispitanika.

Na četvrtu izjavu: *Uvođenjem objedinjenog programa došlo bi do povećanja efikasnosti u korespondenciji kod trgovačkih društava*, 13 % ispitanika se *donekle ne slaže*. 26 % je reklo da se *nit* slaže, *nit* se ne slaže, a isto toliko odgovara da se *donekle slaže*. Najvećih 35 % ispitanika se *u potpunosti slaže* s tom izjavom.

Iz posljednjih dviju izjava zaključujemo da bismo mogli očekivati povećanje efikasnosti i kod državne uprave i kod trgovačkih društava kada bi došlo do provedbe objedinjena programa.

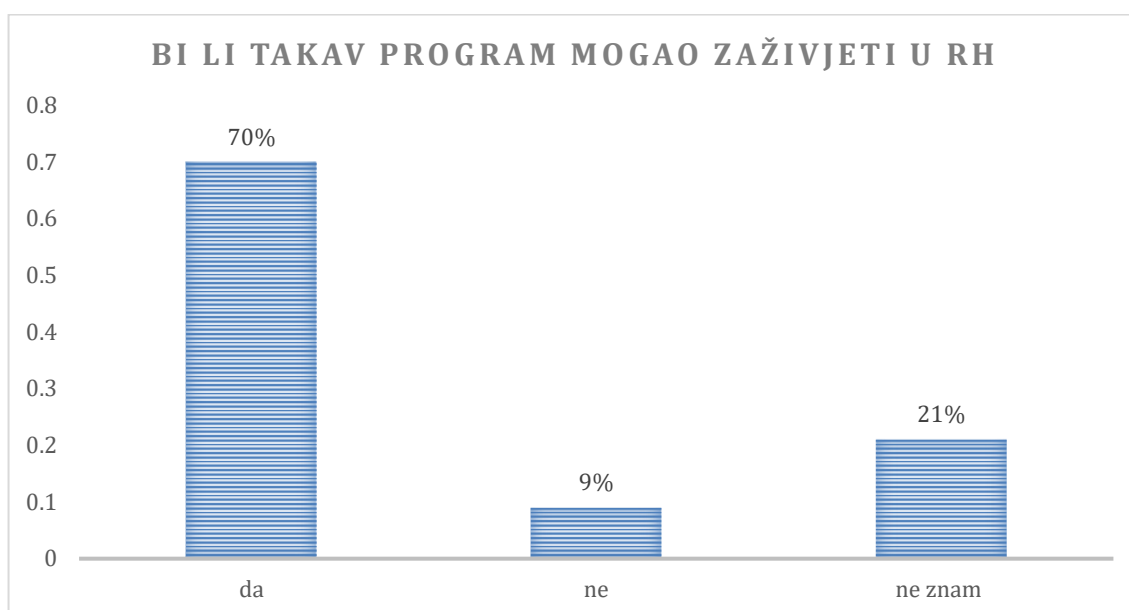
Posljednja, odnosno peta izjava glasi: *Uvođenjem objedinjenog programa došlo bi do povećanja efikasnosti u ostalim poslovnim procesima*. Na tu izjavu 13 % ispitanika je reklo da se *donekle ne slaže*. *Nit* se slaže, *nit* se ne slaže izjavilo je 31 % ispitanika. 17 % ispitanika se *donekle slaže*, dok se najviše anketiranih slaže s tom izjavom *u potpunosti*, njih 39 %.

Možemo zaključiti da bi uvođenjem objedinjenog programa došlo do povećanja efikasnosti u svim poslovnim procesima kako u trgovačkim društvima, tako i u državnoj upravi, dok bi, s druge strane, došlo do smanjenja izdataka za obje strane.

Pitanje 13: Smatrate li da bi takav program mogao zaživjeti u RH?

Kada se upitalo anketirane smatraju li da bi objedinjeni program sa svim, već do sad navedenim performansama, mogao zaživjeti u Republici Hrvatskoj, najveći broj ispitanika odgovorio je pozitivno, njih 70 %. S obzirom na to da je 65 % ispitanika mlađe od 35 godina, možemo zaključiti kako je na to pitanje pozitivno odgovorila većina mladih koji su spremni na promjene i reorganizaciju sustava na državnom nivou. Na isto pitanje negativan odgovor je dalo 9 % ispitanih, a izjasnilo se da *ne zna* njih 21 %.

Možemo zaključiti kako su ispitanici željni promjena i poboljšanja u sferi povezanosti i korespondencije sustava državne uprave i računovodstvenih programa kojim trgovačka društva raspolažu, a izgleda da bi veliki program na nacionalnoj razini mogao poboljšati ovaj problem na zadovoljstvo svih strana.



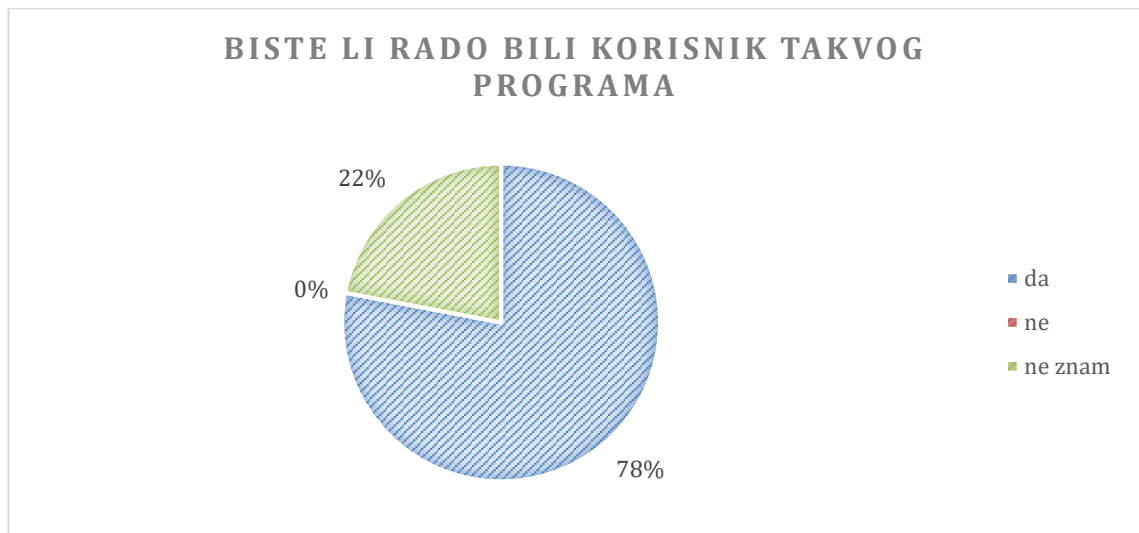
Grafikon 34. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 13

Izvor: vlastiti autoričin rad

Pitanje 14: Biste li rado bili korisnik takvog programa?

Na ovo pitanje iznimno velik broj ispitanika pozitivno je odgovorio (da), njih čak 78 %, izjavilo je da ne zna svega 22 %, dok nitko od anketiranih nije rekao da ne bi bio korisnik takvog programa.

Možemo zaključiti kako su korisnici sustava koje nudi država iznimno nezadovoljni radom u takvim sustavima te su željni jednostavnosti, konciznosti i preciznosti rada, a da pritom svi sustavi državne uprave, za koje je to moguće, budu spojeni s računovodstvenim programom trgovačkog društva kojim bi se olakšao rad svim sudionicima u nizu.



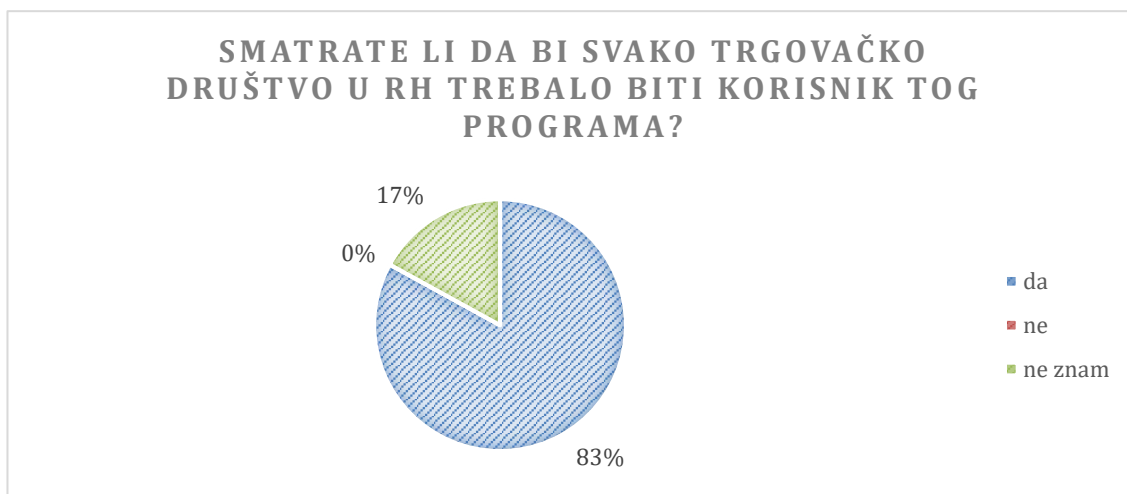
Grafikon 35. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 14

Izvor: vlastiti autoričin rad

Pitanje 15: Smatrate li da bi svako trgovačko društvo u RH trebalo biti korisnik tog programa?

Na pitanje pod rednim brojem petnaest, odnosno *Smatrate li da bi svako trgovačko društvo u Republici Hrvatskoj trebalo biti korisnik tog programa?*, 83 % ispitanika smatra da bi trebalo. Tek njih 17 % nije u potpunosti izjašnjeno, dok ni jedan anketirani nije izjavio da ne bi trebalo svako trgovačko društvo u RH biti korisnik objedinjenog programa.

Zaključujemo kako su ispitanici uvelike pokazali zanimanje za sveobuhvatni program te bi bili iznimno zadovoljni kada bi se implementacija provela.



Grafikon 36. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 15

Izvor: vlastiti autoričin rad

Pitanje 16: Smatrate li da bi program trebao biti besplatan ili ne?

Na posljednje pitanje ankete, 48 % ispitanika smatra da bi program trebao biti besplatan. Njih 30 % kaže da ne bi trebao biti besplatan, a 22 % se izjasnilo kako *ne zna*.

Zaključujemo kako većina ispitanika smatra kako bi program trebao biti besplatan, što se može i zaključiti kao mjera i potpora poduzetnicima u RH dana od strane države na korištenje. Kod ovakvog se pitanja ne smije zaboraviti na stalnu tehničku podršku koja mora biti iznimno jaka i fleksibilna kako bi program bio dostupan svakodnevno i u bilo koje doba. Vjerojatnost da program sam po sebi bude besplatan postoji, no zasigurno bi svako trgovačko društvo trebalo imati sklopljen ugovor o tehničkoj podršci s ovlaštenim informatičkim servisima za pravovremeno ažuriranje programa i svih njegovih postavki, čija bi se usluga vjerojatno i naplaćivala.



Grafikon 37. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 16

Izvor: vlastiti autoričin rad

6. Mogućnosti implementacije programa na razinu RH temeljem provedenog regionalnog istraživanja

Kako bi se dobio podatak koliko bi okruženje bilo zadovoljno implementacijom programa, napravila se SWOT analiza. Njome se odlučilo koja strategija je najbolja za penetraciju programa na tržište te na koji način bi se uz što manje troškova, rizika i napora ostvario željeni cilj. Kako bi se lakše odabrala strategija, u nastavku SWOT matrice prikazana je i TOWS matrica koja nam prikazuje konkretne strategije prilikom provedbe.

6.1. Prikaz smanjenja troškova provedbom SWOT analize

U skladu s tim, provedena je SWOT analiza okruženja te su dobiveni sljedeći podaci:

Tablica 15. Provedba analize okruženja – SWOT kroz mogućnost provedbe programa

	Pozitivno	Negativno
	SNAGE – S	SLABOSTI – W
Unutarnji Čimbenici	<ul style="list-style-type: none"> ● česte provedbe nadzora ● pojednostavljena komunikacija ● nema troškova uredskog materijala ● nema poštanskih troškova ● manji broj djelatnika ● brže rješavanje predmeta ● jednostavno korištenje programa ● transparentnost ● svi podaci na jednom mjestu – u programu ● program je u <i>cloudu</i> (dostupan bilo gdje i bilo kada) ● ulaz u program vlastitom lozinkom ili certifikatom (program evidentira tko je i kada što odradio) ● ažuriranje programa u skladu sa zakonskim propisima ● veća kontrola poduzeća 	<ul style="list-style-type: none"> ● trošak održavanja (godišnja licenca) ● nezadovoljstvo i negodovanje zbog prelaska na novi program – korisnici su često osobe koje nevoljko prelaze zonu komfora
	PRILIKE – O	PRIJETNJE – T

Vanjski Čimbenici	<ul style="list-style-type: none"> ● otvaranje novih poduzeća – razvoj poduzetništva ● povećanje visokoobrazovanih djelatnika ● povećanje interesa za informatičke studije ● povećanje poslova u IT sektoru ● potreba za licenciranim tehničarima za pomoć korisnicima programa – novi poslovi ● edukacije kako koristiti program – otvaranje novih poduzeća 	<ul style="list-style-type: none"> ● smanjenje broja zaposlenih u državnoj službi ● preuzimanje monopola u računovodstvenim programima ● nezadovoljstvo korisnika
--------------------------	--	--

Izvor: vlastiti autoričin rad

Iz gornje tablice možemo primijetiti da se mogućnost implementacije programa, kroz provedbu SWOT analize, pokazala kao pozitivna te je jasan pokazatelj promjene u sustavima komunikacije državne uprave i trgovačkih društava.

S obzirom na to da se trošak održavanja – bilo kroz godišnju licencu ili na već spomenuti način (održavanje svakog trgovačkog društva na način da s ovlaštenim tehničkim službama sklopi ugovor te im plaća naknadu), zajedno uz nezadovoljstvo i negodovanje korisnika zbog prelaska na novi softver, vidi kao slabost programa, te se slabosti mogu vrlo lako kompenzirati snagama koje program nudi. Važno je napomenuti da je veći broj ispitanika bio mlađi od 35 godina života, čime bi se moglo smanjiti negodovanje zbog prelaska na novi softver. Također, slabosti koje se navode kod unutarnjih čimbenika jesu kratkog vijeka, odnosno negodovanje korisnika prestalo bi nakon što bi se provele edukacije o korištenju softvera te način primjene, dok je trošak održavanja konstanta koja mora postojati ako je želja da program radi nesmetano i redovno se ažurira. Snaga koju program daje je i manji broj zaposlenih u državnim službama. S obzirom na trenutne podatke, koji govore da je u državnoj službi zaposleno više od 230.000⁶ osoba, implementacijom programa taj bi se broj mogao uvelike smanjiti.

Ako bi se smanjio broj zaposlenih u državnoj službi, pretpostavlja se da bi ti ljudi tražili novo zaposlenje, čime sama provedba programa stvara nove prilike. Jedna od prvih prilika koja bi se javila jest edukacija korisnika novog programa. Neke od sljedećih bile bi povećanje poduzetništva kroz otvaranje novih poduzeća koje bi osposobljavale osobe za korištenje Programa, ali bi se povećala i razina obrazovanja, uvelike u IT sektoru, koji je nezaobilazan za kvalitetno funkcioniranje programa.

⁶ <http://www.monitor.hr/u-drzavnim-tijelima-i-javnoj-upravi-zaposleno-233-028-ljudi/>, <https://uprava.gov.hr/centralni-obracun-placa/12961>, 7. 3. 2019.

Zaključujemo kako bi eventualna implementacija programa na nacionalnoj razini pružila velike mogućnosti, olakšala rad i potakla cjelokupno društvo na promjene.



TOWS matrica

Unutarnje	Snage (S)	Slabosti (W)
Vanjsko		
Prilike (O)	<p><u>S – O strategija: Maxi-Maxi</u></p> <p>Korištenje snaga kako bi se iskoristile prilike.</p>	<p><u>W – O strategija: Mini-Maxi</u></p> <p>Prevladavanje slabosti kako bi se moglo iskoristiti prilike.</p>
Prijetnje (T)	<p><u>S – T strategija: Maxi-Mini</u></p> <p>Korištenje snaga kako bi se suočili s prijetnjama.</p>	<p><u>W – T strategija: Mini-Mini</u></p> <p>Prevladavanje slabosti kako bi se obranilo od prijetnji ili ih se izbjeglo.</p>

Slika 1. TOWS matrica

Izvor: <https://www.slideshare.net/Kondonalds/swot-analiza-kao>⁷

Kako bi se odredila strategija, cilj nam je iskoristiti snage koje se nude u unutarnjem okruženju i prilike koje nam nudi vanjsko okruženje.

⁷ Parlaj, E. (2008): SWOT analiza kao dio poslovnog plana, završni rad, prezentacija. 37823/08-I, slajd 12/34, 7. 3. 2019.

Iz toga slijedi:

Tablica 16. TOWS matrica analize moguće implementacije programa

Unutarnji/ vanjski čimbenici	SNAGE – S	SLABOSTI – W
PRILIKE – O	<p align="center">S-O strategija (Maksi-Maksi)</p> <p>Poželjno je iskoristiti smanjenje broja djelatnika prilikom provedbe kako bi se povećao interes za otvaranjem novih poduzeća, povećala stopa visokoobrazovanih ljudi. Samim time ljudi bi postali proaktivni i krenuli u potragu za vlastitim poslom. Iako implementacija sugerira smanjenje broja zaposlenih u državnoj službi, s druge strane otvara mogućnost edukacije i otvaranja vlastitog poduzeća što u IT sektoru, što provedbe edukacije o korištenju programa.</p>	<p align="center">W-O strategija (Mini-Maksi)</p> <p>Trošak održavanja je neminovan, a samim time raste i potreba za licenciranim tehničarima koji će održavati program što proporcionalno dovodi do veće stope upisa na fakultete tehničkih znanosti, ali isto tako jačanje IT sektora.</p> <p>Nezadovoljstvo i negodovanje zbog prelaska na novi softver će postojati samo u počecima, a tu su visokoobrazovani i educirani ljudi koji će na tržištu nuditi edukaciju o korištenju programa.</p>
	PRIJETNJE – T	<p align="center">S-T strategija (Maksi-Mini)</p> <p>Kako bi se suočili s prijetnjama koje nam vanjsko okruženje projicira, moramo iskoristiti vlastite snage. Stoga, preuzimanjem monopola u računovodstvenim programima je vrlo delikatna stvar, no program nudi mogućnost svih u IT sektoru da postanu tehnička podrška za održavanje programa. Jer ako bi program morali koristiti svi na državnoj razini, potreba svakog poduzetnika za tehničkom podrškom je neminovna.</p>

Izvor: vlastiti autoričin rad

6.2. Izračun reprezentativnosti uzorka

S obzirom na to da je iznimno važno uvidjeti je li naš uzorak reprezentativan ili ne, može li se „preslikati” na cijelu populaciju ili ne može, izračunana je reprezentativnost uzorka putem gotovog kalkulatora⁸.

The image shows two web-based calculators. The top one is titled "Determine Sample Size" and has the following fields: Confidence Level (radio buttons for 95% and 99%), Confidence Interval (input field with value 7.68), Population (input field with value 5338), and buttons for "Calculate" and "Clear". Below these fields, it shows "Sample size needed: 158". The bottom calculator is titled "Find Confidence Interval" and has the following fields: Confidence Level (radio buttons for 95% and 99%), Sample Size (input field with value 158), Population (input field with value 5338), Percentage (input field with value 50), and buttons for "Calculate" and "Clear". Below these fields, it shows "Confidence Interval: 7.68".

Slika 2. Prikaz dobivenih rezultata izračuna reprezentativnog uzorka

Izvor: <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

Iz dobivenog rezultata možemo zaključiti kako je uzorak reprezentativan na razini značajnosti 95 %.

6.3. Testiranje pomoćnih hipoteza

Testiranje pomoćnih hipoteza provest će se hi-kvadrat testom.

„Ovaj test se koristi za ispitivanje nezavisnosti (engl. *indepedence*) dvije varijable ili faktora, slučajnosti (engl. *randomness*), te dobrote prilagodbe (engl. *goodness-to-fit*).” „Kod ovog testa katkada tražimo postoji li povezanost između dvije varijable i on pokazuje vjerojatnost povezanosti. Možemo pretpostaviti da neka teorijska raspodjela dobro opisuje opaženu raspodjelu frekvencija. Da bismo tu pretpostavku (hipotezu) provjerili, primjenjujemo ovaj test.”⁹

⁸<http://www.prismresearch.ba/ba-index.php?id=ba-sscalc&title=Kalkulator%20veli%C4%8Dine%20uzorka>, 14. 3. 2019.

⁹https://bib.irb.hr/datoteka/145851.Ani_Grubisic_hi_kvadrat.pdf, str. 2 i 3, 8. 3. 2019.

Utječe li dobna skupina na korištenje programa?

Hipoteza: Ne postoji značajna statistička razlika u stavovima o korištenju Programa među različitim dobnim grupama ispitanika.

Vjerojatnost (P): 0,0000000007 %

Br. stupnjeva slobode (df): 1

Kritična/granična vrijednost: 3,841

Signifikantnost/značajnost: 0,05

Dobiveni rezultat hi-kvadrat testa: 47,100

Interpretacija: s obzirom na to da je $47,100 > 3,841$, hipoteza se odbacuje – postoji značajna statistička razlika u stavovima o korištenju programa među različitim dobnim grupama ispitanika.

Umreženost postojećih servisa državne uprave utječe na korištenje programa?

Hipoteza: Ne postoji značajna statistička razlika u stavovima o umreženosti postojećih servisa državne uprave među grupama ispitanika s različitim stavovima o korištenju programa.

Vjerojatnost (P): 0,001 %

Br. stupnjeva slobode (df): 3

Kritična/granična vrijednost: 7,815

Signifikantnost/značajnost: 0,05

Dobiveni rezultat hi-kvadrat testa: 27,120

Interpretacija: s obzirom na to da je $27,120 > 7,815$, hipoteza se odbacuje. Postoji značajna statistička razlika u stavovima o umreženosti postojećih servisa državne uprave među grupama ispitanika s različitim stavovima o korištenju programa.

Mogućnost poboljšanja servisa e-Porezne utječe na mogućnost poboljšanja servisa e-Mirovinsko?

Hipoteza: Ne postoji značajna statistička razlika u stavovima o mogućnostima poboljšanja servisa e-Porezna među grupama ispitanika s različitim stavovima o poboljšanju servisa e-Mirovinsko.

Vjerojatnost (P): 0,0000000000000001 %

Br. stupnjeva slobode (df): 6

Kritična/granična vrijednost: 12,592

Signifikantnost/značajnost: 0,05

Dobiveni rezultat hi-kvadrat testa: 94,61

Interpretacija: s obzirom na to da je $94,61 > 12,592$, hipoteza se odbacuje. Postoji značajna statistička razlika u stavovima o mogućnostima poboljšanja servisa e-Porezna među grupama ispitanika s različitim stavovima o poboljšanju servisa e-Mirovinsko.

Primjerenost potrebama trgovačkim društvima servisa e-Zdravstveno utječe na mogućnost poboljšanja servisa e-Zdravstveno?

Hipoteza: Ne postoji značajna statistička razlika u stavovima o mogućnostima poboljšanja servisa e-Zdravstveno među grupama ispitanika s različitim stavovima o primjerenosti potrebama trgovačkih društava servisa e-Zdravstveno.

Vjerojatnost (P): 0,04 %

Br. stupnjeva slobode (df): 8

Kritična/granična vrijednost: 15,507

Signifikantnost/značajnost: 0,05

Dobiveni rezultat hi-kvadrat testa: 25,71

Interpretacija: s obzirom na to da je $25,71 > 15,507$, hipoteza se odbacuje. Postoji značajna statistička razlika u stavovima o mogućnostima poboljšanja servisa e-Zdravstveno među grupama ispitanika s različitim stavovima o primjerenosti potrebama trgovačkih društava servisa e-Zdravstveno.

7. Utjecaj Uredbe o zaštiti osobnih podataka – GDPR na implementaciju i rad programa

Opća uredba o zaštiti osobnih podataka na snazi je od 25. svibnja 2018.¹⁰ Ona se odnosi samo na građane pojedince, odnosno na fizičke, no ne i na pravne osobe što potvrđuje sljedeće: „Osobni podatak je svaka informacija koja se odnosi na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati.

Osobni podaci su primjerice:

- Ime i prezime
- Adresa fizičke osobe
- E-mail adresa
- Podaci o zdravlju
- Identifikacijska oznaka građana
- Podaci o plaći
- Ocjena đaka u školi, ponašanje
- Bankovni računi
- Porezne prijave
- Podaci o posudbi
- Biometrički podaci (npr. otisak prsta)
- Broj putovnice, broj osobne iskaznice i sl.
- Posebne kategorije osobnih podataka:

Osobni podaci koji se odnose na rasno ili etičko podrijetlo

- Politička stajališta
- Vjerska ili druga uvjerenja
- Sindikavno članstvo
- Zdravlje ili spolni život
- Osobni podaci o kaznenom i prekršajnom postupku

Osobni podaci nisu:

- matični broj pravne osobe,
- naziv pravne osobe,
- poštanska adresa pravne osobe,
- e-mail pravne osobe,
- financijski podaci pravne osobe,

¹⁰[https://www.zakon.hr/z/1021/Op%C4%87a-uredba-o-za%C5%A1titi-podataka---Uredba-\(EU\)-2016/679](https://www.zakon.hr/z/1021/Op%C4%87a-uredba-o-za%C5%A1titi-podataka---Uredba-(EU)-2016/679), 7. 3. 2019.

podaci o umrlima i sl.”¹¹

Na stranicama Agencije za zaštitu osobnih podataka mogu se pronaći pojašnjenja po pitanju Uredbe i njezine provedbe. Pa tako Agencija definira Uredbu kao „Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka - Opća uredba o zaštiti podataka - GDPR izravno će se primjenjivati u Republici Hrvatskoj od 25. svibnja 2018. godine. Ista predstavlja bitan napredak u području zaštite osobnih podataka.

Tehnološkim razvojem i novim načinima obrade osobnih podataka, postalo je nužno donošenje novog instrumenta koji će osigurati zaštitu prava i temeljnih sloboda pojedinaca u vezi s obradom njihovih osobnih podataka. Također, Općom uredbom se osigurava ujednačeno i jednoobrazno postupanje nadzornih tijela za zaštitu osobnih podataka, što će imati za posljedicu jednostavniju i jednaku zaštitu prava svih pojedinaca u Europskoj uniji.

Općom uredbom o zaštiti podataka uvode se nove i pojednostavljuju se neke već postojeće definicije, određuju biometrijski i genetski podaci, preciznije opisuju postojeći pojmovi, jačaju prava ispitanika te se smanjuju i pojednostavljuju pojedine administrativne obveze voditelja zbirke osobnih podataka, jačaju nadzorne ovlasti te mogućnost izricanja kazni od strane tijela za zaštitu osobnih podataka.

Uz navedenu Opću uredbu, sastavni dio usvojenog zakonodavnog paketa je i Direktiva o zaštiti pojedinaca pri obradi osobnih podataka od strane nadležnih tijela u svrhe sprečavanja, istrage, otkrivanja ili progona kaznenih djela ili izvršavanja kaznenih sankcija i o slobodnom kretanju takvih podataka. Tom će se Direktivom ujednačiti zaštita osobnih podataka koje obrađuju pravosudna i policijska tijela u državama članicama Europske unije. Ista jasno definira mogućnosti obrade osobnih podataka ispitanika, uključujući njihovo iznošenje u treće zemlje, pri čemu se osiguravaju visoki standardi zaštite pojedinaca razmjerno s potrebama provedbe odgovarajućih policijskih i pravosudnih postupaka. Ovom Direktivom jasno se određuje nadzor neovisnog tijela za zaštitu osobnih podataka nad obradom istih.

Uredba određuje koja su prava pojedinaca, a u skladu s tim i koje su obveze subjekata koji obrađuju osobne podatke poput voditelja obrade odnosno izvršitelja obrade. Uredba također propisuje koje su zadaće i ovlasti Agencije, a možemo reći da su to savjetodavne, istražne i korektivne ovlasti. Kada govorimo o tvrtkama može se reći da se Uredba primjenjuje na sve tvrtke i da tu nema iznimaka, a također se primjenjuje i na pojedince koji obavljaju određenu profesionalnu aktivnost, udruge, bolnice, klubove, pa i na fizičke osobe kada obrađuju osobne podatke izvan okvira potreba kućanstva (npr. postavljanje video nadzora ispred ulaznih vrata kuće/stana). Uredba se primjenjuje

¹¹ <https://azop.hr/prava-ispitanika/detaljnije/pravo-na-zastitu-osobnih-podataka>, 7. 3. 2019.

na sve državne institucije koje su dužne obrađivati osobne podatke u okviru njenih odredaba, osim u slučajevima kaznenopravnih aktivnosti, poput sprečavanja kaznenih djela ili progona počinitelja istih te u područjima izvan nadležnosti prava EU-a.

U skladu s važećim zakonodavstvom Europske unije svaka država članica mora uspostaviti neovisno nadzorno tijelo zaduženo za praćenje provedbe propisa o zaštiti podataka, a istu takvu obvezu propisuje i Opća uredba o zaštiti podataka. U Republici Hrvatskoj kao nadzorno tijelo uspostavljena je Agencija za zaštitu osobnih podataka.”¹²

7.1. Implementacija u program

Iz onog što Agencija nalaže kao nadzorno tijelo za praćenje provedbe Uredbe, uviđa se da Uredba mora biti primjenjiva i u našem programu.

Kako bi se postigla i ova „sfera” zakonodavstva, važno je primijeniti je u program na način da svako od zaposlenika trgovačkog društva daje privolu o aspektima obrade osobnih podataka te se ove privole čuvaju u programu pod modulom obveznim za vođenje osobnih podataka. Osim privola zaposlenika, u programu se evidentiraju i sve ostale privole koje zakonski okvir obvezuje, a pohranjuje ih u posebnim mapama kao što su npr. zaposlenici, partneri u smislu fizičkih osoba i sl. Osim što program evidentira svaku privolu, sadrži i sve relevantne podatke za vođenje i provedbu Uredbe. Pritom se misli na obradu, prikupljanja, bilježenja, čuvanja, otkrivanja, prenošenja i uništavanja osobnih podataka. Evidencija svega navedenog odvija se u programu pod navedenim modulom.

U ovom je aspektu interesantno primijetiti kako bi i Agencija za zaštitu osobnih podataka mogla lakše i jednostavnije provoditi nadzore. Nema fizičkog dolaska već po obavijesti koju korisnik dobiva u pretinac saznaje da mu slijedi provjera evidencije i vođenja osobnih podataka, nakon čega korisnik daje dozvolu Agenciji da uđe u modul namijenjen zaštiti osobnih podataka, obavi nadzor, putem programa u sandučić dostavi zapisnik koji se automatski sprema u modul.

Navedenim načinom rada, Agencija bi brže i lakše provodila Uredbu te bi se vjerojatno i podigao nivo osviještenosti i provedbe Uredbe o zaštiti podataka – GDPR na europskoj razini.

¹² <https://azop.hr/info-servis/detaljnije/vodic-kroz-opcu-uredbu-o-zastiti-podataka>, 7. 3. 2019.

8. Organizacija provedbe programa

Kada se govori o organizaciji, nezaobilazna je stroga podjela zadataka i obveza svakog zaposlenika što zahtijeva jasno definiranu hijerarhijsku strukturu organizacije. Organiziranje, kao važna funkcija menadžmenta, olakšava svladavanje svakodnevnih poslovnih obveza ako su one jasno i koncizno definirane. „Svrha organizacije je iskoristiti raspoložive resurse na najučinkovitiji način. Dodjeljujući različite poslove međusobno odvojenim radnim mjestima i odjelima, potrebno je uspostaviti linearnu koordinaciju između njih, kao i vertikalnu liniju ovlasti i autoriteta.”(Hunjet, Kozina, 2014)¹³

Ono što obuhvaća organizaciju jest koordinacija pa tako Sikavica (2011:71) tvrdi: „Koordinacija je možda najvažnija dimenzija organizacije. Skupina autora koordinaciju definira kao proces u kojem osobe koje obavljaju međusobno ovisne aktivnosti surađuju da bi postigle ciljeve organizacije.”¹⁴

Kako bismo postigli što bolju koordinaciju suradnje između zaposlenika, nezaobilazna nam je zdrava i jasna komunikacija, koja je temelj ostvarenja svih poslovnih aktivnosti, ali isto tako kratkoročnih i dugoročnih ciljeva tvrtke. Kesić (2003: 15) navodi kako je bitna karakteristika međusobne komunikacije zapravo izmjena uloga što znači da oba sudionika razgovora sudjeluju te da se obavlja dvosmjerna komunikacija. Kao što je bitna karakteristika međusobne komunikacije recipročna razmjena uloga, toliko je i važna recipročna razmjena poruka, odnosno sposobnost kodiranja i dekodiranja poruka koje dekodiramo kao primatelj ili kodiramo kad pošiljatelj.¹⁵ Pa tako Tomić (2016:793) definira internu komunikaciju: „Interna (unutarnja) komunikacija jest planirana uporaba komunikacijskih radnji radi sustavnog utjecaja na znanje, stavove i ponašanje sadašnjih zaposlenika.”¹⁶ Nezaobilazno u dobro organiziranoj organizaciji jest uključenost svakog pojedinca u namjeri dostizanja ciljeva neke tvrtke, društva ili sl. Važno je uvijek imati na umu kako su upravo zaposlenici ti koji pokreću promjene, uvode novitete, odrađuju svakodnevne poslovne zadatke, stoga ih samim time treba znati cijeniti i motivirati na rad. Tomić (2016: 795) navodi: „Zaposlenici svih razina trebali bi biti uključeni u razvoj organizacijske misije, dugoročnih i kratkoročnih ciljeva te, ako se od njih očekuje, podržavati ih. Oni će vjerojatno imati glavnu ulogu u provedbi potrebne taktike za ostvarenje dugoročnih i kratkoročnih ciljeva i

¹³ Hunjet, A., Kozina, G. (2014.): Osnove poduzetništva, 1. izd. Varaždin, Sveučilište Sjever, str. 153

¹⁴ Sikavica, P. (2011): Organizacija. Zagreb, Školska knjiga, str. 71

¹⁵ Kesić, T. (2003): Integrirana marketinška komunikacija. Zagreb, Opinio, str. 15

¹⁶ Tomić, Z.(2016): Odnosi s javnošću: Teorija i praksa. Zagreb, Synopsis, str. 793

strategija. Zato moraju biti uključeni i opunomoćeni pomoću organizacijskog ustroja i participativne organizacijske kulture.”¹⁷

Ako sagledamo s toga aspekta, uvidjet ćemo kako je odabir strategije važna zadaća za tijek organiziranja zaposlenika kako bi se postigao određeni cilj. A ona sama, kako navodi Sikavica (2011: 226), da bi bila uspješna, mora znati gdje se trenutno nalazi, a kamo želi stići.¹⁸

Da bi se dobila zdrava okolina u kojoj postoje djelatnici željni napretka i uspjeha, treba ih sagledati s aspekta potrošača i definirati kao što Kesić (2006: 149) navodi: „Osnovna je karakteristika ponašanja potrošača orijentiranost k cilju. Budući da je taj proces ujedno rješavanje problema u većini slučajeva, karakteriziraju ga misaona aktivnost i prerada informacija. Ponašanje potrošača obilježavaju sljedeće osobine:

- Orijentirano je k cilju,
- Motivirano je,
- Motivi su češće ciljevi koji vuku, nego nagoni koji guraju,
- Potrošači imaju golem kapacitet za pribavljanje motiva,
- Jedanput postignut cilj prestaje biti izvor motiviranog ponašanja,
- Nastojanje da se postigne cilj često je proces pokušaja i pogrešaka,
- Potrošač je ujedno individualac i društveno biće. S višim oblicima življenja njegovi se motivi mijenjaju i prelaze s nižeg k višem hijerarhijskom stupnju.

Da bi se poduzela bilo koja akcija, potrebna je početna motiviranost organizma, tj. Postojanje motiva na početku i na kraju cilja ponašanja.”¹⁹ Nakon toga se dolazi do konstatacije da nemotiviran djelatnik nije djelatnik. Jasno je, iz navedenog, što s psihološke, a i fiziološke strane, kako ljudska bića vole nadmetanja, vole izazove, ali vole biti i motivirani na rad. Više ako se od njih očekuju konkretni i visoki rezultati. S obzirom na to da od konstatacija psihologije ne možemo pobjeći, nezaobilazno je spomenuti motivaciju kao pokretač cjelokupnog postupka implementacije dosad spomenutog programa. Pa tako Kesić (2006: 139) motivaciju pojašnjava: „Motivacija je stanje organizma u kojem je ljudska energija pokrenuta i usmjerena prema stanju stvari, a najčešće prema nekom eksternom cilju.”²⁰ Što znači, da bi se ostvario konkretan cilj, važno je motivirati zaposlenike i omogućiti im ugodnu radnu atmosferu i nagradu za njihov uloženi rad i trud.

Da bismo sve navedeno zaokružili u cjelinu, na Slici 3. prikazan je PDCA krug, koji nam omogućava kontinuirana poboljšanja. Ono što se želi reći prikazom ove slike jest da planiranjem

¹⁷ Tomić, Z. (2016): Odnosi s javnošću: Teorija i praksa. Zagreb, Synopsis, str. 795

¹⁸ Sikavica, P. (2011): Organizacija. Zagreb, Školska knjiga, str. 226

¹⁹ Kesić, T. (2006): Ponašanje potrošača. Zagreb, Opinio, str. 149

²⁰ Kesić, T. (2006): Ponašanje potrošača. Zagreb, Opinio, str. 139

ciljeva i procesa, njihovom svakodnevnom provedbom, provjerom ili kontrolom napravljenog te ispravljanjem grešaka na koje smo naišli na putu realizacije, možemo doći do postavljenog cilja.



Slika 3. Slikoviti prikaz PDCA kruga

Izvor: <https://www.slideshare.net/kathairo/modeli-i-principi-upravljanja-kvalitetom>²¹

S obzirom na to da je implementacija programa inovacija, važno je omogućiti inovaciji da postane efektivna za ono čemu i kome služi. Bobera, Hunjet i Kozina (2015: 188) govore da ostvarenje inovacije ovisi o povoljnom inovacijskom ambijentu u organizaciji, gdje se sam proces inovacije mora kontinuirano unapređivati.²²

8.1. Provedba programa

Kako bi program zaživio, potrebno je, kao što je dosad rečeno, dobro se organizirati, isplanirati svaki korak u procesu realizacije, ali znati, isto tako, sve navedeno jasno i kvalitetno komunicirati. Koordinacija je vrlo važna u procesu implementacije neke inovacije pa je hijerarhija vodstva neizbježna. Bobera, Hunjet i Kozina (2015: 258) definiraju vodstvo kao sposobnost osobe da utječe na druge ljude oko sebe kako bi zajedno surađivali i doprinijeli ostvarenju ciljeva zajednice ili organizacije u kojoj rade ili djeluju.²³

²¹ Gaži-Pavelić, K.: Modeli i principi upravljanja kvalitetom. prezentacija, slajd 11

²² Bobera, D., Hunjet, A., Kozina, G. (2015): Poduzetništvo. Varaždin, Sveučilište Sjever, str. 188

²³ Bobera, D., Hunjet, A., Kozina, G. (2015): Poduzetništvo. Varaždin, Sveučilište Sjever, str. 258

Važno za organiziranje provedbe programa bilo bi prvotno napraviti plan provedbe koji bi nam bio baza implementacije. Ako bismo se u nekom trenutku izgubili, plan će nam jasno definirati na kojoj poziciji jesmo te koji su naši sljedeći koraci. Osim plana provedbe, treba oformiti povjerenstvo za pravilnu provedbu programa u suradnji s državnim institucijama i IT sektorom, timom stručnjaka koji će biti vrlo dobro informirani što program nudi, koje su njegove mogućnosti, zadaće, kako provesti implementaciju, a da ona bude u koordinaciji sa zakonskim propisima i informatičkim mogućnostima koje se nude. S obzirom na to da se nalazimo u Europskoj uniji, moramo se pridržavati i pravnih propisa i odluka Unije. Nakon toga trebao bi se oformiti tim koji bi radio na implementaciji. Svakom članu tima dodijeliti zadatke kojih se moraju pridržavati kako bi program zaživio. Povjerenstvo za pravilnu provedbu kontrolira članove tima, no s obzirom na to da se hijerarhijski nalazi na najvišoj razini, subordinirani članovi tima su voditelji odgovorni za provedbu konkretnih modula u programu, koji su jasno definirani planom provedbe programa. Kod implementacije važno je definirati rizike koji se mogu pojaviti kao prijetnja kod izvedbe programa te ih je nužno svesti na minimum.

9. Zaključak

Navedeno istraživanje je provedeno i treba se donijeti zaključak na osnovi svega što smo proučili i opazili. S obzirom na to da je hipoteza potvrđena, odnosno možemo zaključiti da su poduzetnici svjesni poteškoća u radu aplikacija i servisa koje je ponudila državna uprava te smo ovim istraživanjem potvrdili kako postoji bolje rješenje, zajednički program, objedinjen u poslovanju i računovodstvu kroz sve sfere, koji nam omogućava lakšu i jeftiniju korespondenciju, kvalitetnu provedbu svih zakonom reguliranih zakona, propisa i odluka. Omogućava lakše praćenje i provedbe procesa rada, a njegovom implementacijom došlo bi se do smanjenja zaposlenih u državnim službama što automatski dovodi do smanjenja izdataka iz proračuna. Kada bi se smanjio broj zaposlenih u državnoj upravi, povećao bi se broj obrtnika i poduzetnika, a osim toga, možemo očekivati i porast visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj. Isto tako, smanjenje broja zaposlenih u državnoj službi dovodi do smanjenja izdataka za plaću, a taj bi se taj novac mogao usmjeriti gdje je potrebniji, npr. na poboljšanje obrazovanja kao i jačanje socijalne politike i smanjenje javnog duga Republike Hrvatske.

Kao što se primjećuje, ova reforma računovodstveno-poslovnog programa uvodi nas u mnoge druge sfere, kako obrazovne, tako socijalne i političke te uzdiže poslovanje, zaposlenike, privatnike i državnu upravu na novi, jači i reprezentativniji nivo.

Važno je imati ideje i krenuti s promjenama.

Nadam se da će ovaj rad nekome biti inspiracija za neku novu ideju ili temelj za daljnji razvitak.

U Varaždinu _____. 2019.

Studentica Barbara Hodalj: _____

10. Literatura

Upitnik:

https://docs.google.com/forms/d/1GN89ZVFzmf6rCHR5DpHZIA68Vh7KxnC6rLitUweWdeI/e/dit?usp=forms_home&ths=true

Knjige:

1. Bobera, D., Hunjet, A., Kozina, G. (2015): Poduzetništvo. Varaždin, Sveučilište Sjever
2. Hižak, J., Gotal Dmitrović, L., Modrić, D. (2018): Priručnik za obradu podataka s riješenim problemima iz statistike i teorije vjerojatnosti. Varaždin, Sveučilište Sjever
3. Hunjet, A., Kozina, G. (2014.): Osnove poduzetništva, 1. izd. Varaždin, Sveučilište Sjever
4. Keček, D., Modrić, D., Stojić, M. (2012): Vjerojatnost i statistika. Varaždin, Sveučilište u Varaždinu
5. Kesić, T. (2003): Integrirana marketinška komunikacija. Zagreb, Opinio
6. Kesić, T. (2006): Ponašanje potrošača. Zagreb, Opinio
7. Sikavica, P. (2011): Organizacija. Zagreb, Školska knjiga
8. Šošić, I. (2006): Primijenjena statistika. Zagreb, Školska knjiga
9. Tomić, Z.(2016): Odnosi s javnošću: Teorija i praksa. Zagreb, Synopsis

Nastavni materijali:

1. Gaži-Pavelić, K.: Modeli i principi upravljanja kvalitetom. Prezentacija
2. Grubišić, A. (2004): Hi-kvadrat test i njegove primjene, seminarski rad. Split, Fakultet elektronike i računalstva Sveučilišta u Zagrebu
3. Hunjet, A. (2016): Uvod u znanstveno-istraživački rad, nastavna skripta diplomskog sveučilišnog studija Poslovna ekonomija. Sveučilište Sjever
4. Parlaj, E. (2008): SWOT analiza kao dio poslovnog plana, završni rad, prezentacija. 37823/08-I

Internetski izvori:

1. <https://azop.hr/>
2. <https://www.zakon.hr/>
3. <http://www.monitor.hr/>
4. <https://uprava.gov.hr/>
5. <https://statistika.hzz.hr/>

6. <http://www.hzz.hr/>
7. <http://ec.europa.eu/>
8. <https://www.dzs.hr/>
9. <http://www.stampar.hr/>
10. <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
11. <http://www.prismresearch.ba/ba-index.php?id=ba-sscalc&title=Kalkulator%20veli%C4%8Dine%20uzorka>

Prilozi

Popis tablica:

Tablica 1. Prikaz prednosti rada na relaciji trgovačko društvo – inspektorat.....	10
Tablica 2. Prikaz broja zaposlenih prema zanimanju u periodu 2010. – 2019.....	21
Tablica 3. Analiza dobne skupine ispitanika	22
Tablica 4. Analiza susretanja s računovodstvenim sustavom.....	22
Tablica 5. Analiza problema s tijelima državne uprave	23
Tablica 6. Najizraženiji problemi u okviru komunikacije s tijelima državne uprave.....	24
Tablica 7. Analiza potrebe provedbe određenih mjera u rješavanju problema	27
Tablica 8. Analiza odgovora E-Porezne	28
Tablica 9. Analiza odgovora E-Mirovinskog	33
Tablica 10. Analiza odgovora E-Zdravstvenog.....	39
Tablica 11. Analiza sustava E-Porezna	44
Tablica 12. Analiza sustava E-Mirovinsko.....	46
Tablica 13. Analiza sustava E-Zdravstveno	48
Tablica 14. Analiza umreženosti tijela državne uprave i trgovačkih društava.....	50
Tablica 15. Provedba analize okruženja – SWOT kroz mogućnost provedbe programa.....	59
Tablica 16. TOWS matrica analize moguće implementacije programa.....	62

Popis grafikona:

Grafikon 1. Analiza problema s tijelima državne uprave	23
Grafikon 2. Prikaz analize troškova korespondencije	25
Grafikon 3. Prikaz analize protoka vremena na dobivanje odgovora državnih službenika.....	26
Grafikon 4. Analiza nedosljednosti u odgovorima zaposlenika državne uprave.....	26
Grafikon 5. Analiza provedbe određenih mjera u rješavanju problema.....	27
Grafikon 6. Grafički prikaz količine danih važnih podataka za poslodavca pri E-Poreznoj.....	29
Grafikon 7. Grafički prikaz analize nesmetanog rada programa u E-Poreznoj.....	29
Grafikon 8. Grafički prikaz analize povezanosti E-Porezne s drugim programima državne uprave	30
Grafikon 9. Grafički prikaz analize rada u programu E-Porezna bez tehničkih poteškoća.....	31
Grafikon 10. Grafički prikaz analize preuzimanja podataka iz programa E-Porezna i unos u računovodstveni program trgovačkih društava bez poteškoća	32
Grafikon 11. Grafički prikaz mogućnosti snalaženja u programu E-Porezna i transparentnost ...	32

Grafikon 12. Grafički prikaz količine relevantnih raspoloživih podataka E-Mirovinskog za poslodavca	34
Grafikon 13. Grafički prikaz analize nesmetanog rada programa.....	35
Grafikon 14. Grafički prikaz povezanosti E-Mirovinskog s ostalim programima državne uprave	35
Grafikon 15. Grafički prikaz rada u programu bez tehničkih poteškoća.....	36
Grafikon 16. Grafički prikaz analize mogućnosti preuzimanja podataka iz programa E-Mirovinsko i učitavanje u računovodstveni program trgovačkog društva	37
Grafikon 17. Grafički prikaz analize mogućnosti snalaženja u programu E-Mirovinsko i njegova transparentnost.....	37
Grafikon 18. Grafički prikaz analize danih važnih podataka za poslodavca u E-Zdravstvenom..	40
Grafikon 19. Grafički prikaz nesmetanog rada programa E-Zdravstvenog	41
Grafikon 20. Grafički prikaz povezanosti E-Zdravstvenog s ostalim programima državne uprave	41
Grafikon 21. Grafički prikaz analize rada u programu E-Zdravstvenog bez tehničkih poteškoća	42
Grafikon 22. Grafički prikaz analize preuzimanja podataka iz E-Zdravstvenog u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća	43
Grafikon 23. Grafički prikaz snalaženja u programu i transparentnosti.....	43
Grafikon 24. Grafički prikaz primjerenosti potrebama poslodavaca u odnosu na mogućnost poboljšanja sustava E-Porezne	45
Grafikon 25. Grafički prikaz primjerenosti potrebama poslodavaca u odnosu na mogućnost poboljšanja sustava E-Mirovinskog.....	47
Grafikon 26. Grafički prikaz primjerenosti potrebama poslodavaca u odnosu na mogućnost poboljšanja sustava E-Zdravstvenog	49
Grafikon 27. Grafički prikaz sustava državne uprave i njihove usmjerenosti prema potrebama trgovačkih društava.....	49
Grafikon 28. Grafički prikaz sustava državne uprave i njihove mogućnosti poboljšanja	50
Grafikon 29. Grafički prikaz umreženosti tijela državne uprave i trgovačkih društava.....	51
Grafikon 30. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 9	52
Grafikon 31. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 10	53
Grafikon 32. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 11	53
Grafikon 33. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 12	54
Grafikon 34. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 13	56
Grafikon 35. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 14	57
Grafikon 36. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 15	58

Grafikon 37. Grafički prikaz analize odgovora na pitanje 16	58
---	----

Popis slika:

Slika 1. TOWS matrica.....	61
Slika 2. Prikaz dobivenih rezultata izračuna reprezentativnog uzorka.....	63
Slika 3. Slikoviti prikaz PDCA kruga	71

Izgleđ provedenog anketnog upitnika:

https://docs.google.com/forms/d/1GN89ZVFznh6rCHR5DpHZIA68Vh7KxnC6rLitUweWdeI/e/dit?usp=forms_home&ths=true

Mogućnosti unapređivanja računovodstvenog sustava Hrvatske u području komunikacije s tijelima državne uprave

Anketa sadrži 16 pitanja, a očekivano trajanje ankete iznosi 5-7 minuta.

* Required

Svrha ankete je za potrebe istraživanja na temu Možnosti unapređivanja računovodstvenog sustava Hrvatske u području komunikacije s tijelima državne uprave te će se podaci obrađivati zbirno, svi odgovori ostaju anonimni i koristit će se isključivo za potrebe statističke obrade uzorka te Vas molim privolu da se proizašli zbirni podaci obrade i objave u mom diplomskom radu.

Prihvaćam

1. Dobna skupina

*

mlađi od 35 godina

stariji od 35 godina

2. Da li radite u računovodstvu ili ste se tijekom zaposlenja susreli s načinom i djelokrugom rada računovodstvenog sustava?

*

Da

Ne

3. Da li smatrate da postoje problemi unutar sustava računovodstvenih procesa u okviru komunikacije s tijelima državne uprave?

*

- Da
- Ne
- Ne znam

4. Za koje od navedenih problema, u okviru komunikacije tijela državne uprave s poslodavcima (trgovačkim društvima), smatrate da su najizraženiji, a na kojima bi se trebalo poraditi?

(mogućnost rangiranja od 1 do 5 s time da 1 označava najmanje izražen problem, a 5 najviše izražen problem)

Troškovi korespondencije *

(troškovi slanja dopisa poštom i sl.)

	1	2	3	4	5	
najmanje izražen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako izražen

Vrijeme proteklo na dobivanje odgovora na ključan problem od strane zaposlenika državne uprave za nesmetano poslovanje trgovačkog društva *

	1	2	3	4	5	
najmanje izražen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako izražen

Nedosljednost u odgovorima zaposlenika državne uprave *

	1	2	3	4	5	
najmanje izražen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako izražen

Ostalo

Your answer _____

5. Smatrate li da bi država trebala provesti određene mjere u rješavanju gore navedenih problema?

*

- Da
- Ne
- Ne znam

6. Da li smatrate da trenutni programi državne uprave, kao što su e-Porezna, e-Mirovinsko, e-Zdravstveno i slično, nesmetano funkcioniraju, daju dovoljno podataka poslodavcima te su međusobno (tijela državne uprave i trgovačka društva) dobro umreženi?

(označite odgovore od 1 do 5; 1 označava jako lošu poziciju/ jako malo), a 5 najbolju poziciju/ jako puno)

E-Porezna: Količina važnih podataka za poslodavca *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Porezna: Nesmetan rad programa *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Porezna: Povezanost s drugim programima državne uprave *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Porezna: Rad u programu bez tehničkih smetnji *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Porezna: Preuzimanje podataka u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Porezna: Snalaženje u programu – transparentnost *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Mirovinsko: Količina važnih podataka za poslodavca *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Mirovinsko: Nesmetan rad programa *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Mirovinsko: Povezanost s drugim programima državne uprave *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Mirovinsko: Rad u programu bez tehničkih smetnji *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Mirovinsko: Preuzimanje podataka u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Mirovinsko: Snalaženje u programu – transparentnost *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Zdravstveno: Količina važnih podataka za poslodavca *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Zdravstveno: Nesmetan rad programa *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Zdravstveno: Povezanost s drugim programima državne uprave *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Zdravstveno: Rad u programu bez tehničkih smetnji *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Zdravstveno: Preuzimanje podataka u računovodstveni program poslodavca bez poteškoća *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

E-Zdravstveno: Snalaženje u programu – transparentnost *

	1	2	3	4	5	
jako loše/jako malo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro/jako puno

7. Smatrate li da su navedeni sustavi (e-Porezna, e-Mirovinsko i e-Zdravstveno) primjereni potrebama trgovačkih društava te da li, prema Vašoj procjeni, postoji prostora za poboljšanje?

(molim ocijeniti ocjenom 1-5; 1-ne postoji prostor za poboljšanje, 5-postoji velik prostor za poboljšanje)

E-Porezni: Koliko smatrate da je navedeni program primjeren potrebama trgovačkih društava *

	1	2	3	4	5	
nikako	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro

E-Porezni: Smatrate li da postoji mogućnost poboljšanja ovog programa *

	1	2	3	4	5	
ne postoji mogućnost poboljšanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	postoji velika mogućnost poboljšanja

E-Mirovinsko: Koliko smatrate da je navedeni program primjeren potrebama trgovačkih društava *

	1	2	3	4	5	
nikako	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro

E-Mirovinsko: Smatrate li da postoji mogućnost poboljšanja ovog programa *

	1	2	3	4	5	
ne postoji mogućnost poboljšanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	postoji velika mogućnost poboljšanja

E-Zdravstveno: Koliko smatrate da je navedeni program primjeren potrebama trgovačkih društava *

	1	2	3	4	5	
nikako	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	jako dobro

E-Zdravstveno: Smatrate li da postoji mogućnost poboljšanja ovog programa *

	1	2	3	4	5	
ne postoji mogućnost poboljšanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	postoji velika mogućnost poboljšanja

8. Kada bi se od Vas tražilo da jednom riječju opišete umreženost između trgovačkih društava i tijela državne uprave, koji bi bio Vaš odgovor?

*

- Jako loša
- Loša
- Dobra
- Vrlo dobra
- Odlična

9. Smatrate li da bi program, koji bi jasno i transparentno povezivao tijela državne uprave s trgovačkim društvima...

*

- Poboljšao sustav komunikacije
- Smanjio izdatke proračuna
- Smanjio izdatke trgovačkih društava
- Povećao izdatke trgovačkih društava
- Povećao izdatke proračuna
- Sve navedeno
- Niti jedno od navedenog

10. Smatrate li da takav program već postoji? Ukoliko da, molim navedite koji.

*

Your answer _____

11. Smatrate li da...

*

- se na korespondenciju između trgovačkih društava i tijela državne uprave troši premalo novca
- se na korespondenciju između trgovačkih društava i tijela državne uprave troši previše novca
- Nemam mišljenje

12. Kako biste ocijenili sljedeće izjave?

(označite odgovore od 1 do 5; 1 označava jako lošu poziciju (jako malo), a 5 najbolju poziciju (jako puno))

Uvođenjem programa opisanim u pitanju 9, smanjili bi se izdatci državne uprave *

	1	2	3	4	5	
ne slažem se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	slažem se u potpunosti

Uvođenjem programa opisanim u pitanju 9, smanjili bi se izdatci trgovačkih društava *

	1	2	3	4	5	
ne slažem se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	slažem se u potpunosti

Uvođenjem programa opisanim u pitanju 9, došlo bi do povećanja efikasnosti u korespondenciji kod državne uprave *

	1	2	3	4	5	
ne slažem se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	slažem se u potpunosti

Uvođenjem programa opisanim u pitanju 9, došlo bi do povećanje efikasnosti u korespondenciji kod trgovačkih društava *

	1	2	3	4	5	
ne slažem se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	slažem se u potpunosti

Uvođenjem programa opisanim u pitanju 9, došlo bi do povećanje efikasnosti u ostalim poslovnim procesima *

	1	2	3	4	5	
ne slažem se	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	slažem se u potpunosti

13. Smatrate li da bi takav program mogao zaživjeti u RH?

*

- Da
- Ne
- Ne znam

14. Biste li rado bili korisnik takvog programa?

*

- Da
- Ne
- Ne znam

15. Smatrate li da bi svako trgovačko društvo u RH trebalo biti korisnik tog programa?

*

- Da
- Ne
- Ne znam

16. Smatrate li da bi program trebao biti besplatan ili ne?

*

- Da
- Ne
- Ne znam

SUBMIT

Prijava diplomskog rada

Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL Odjel za ekonomiju

STUDIJ diplomski sveučilišni studij Poslovna ekonomija

PRISTUPNIK Barbara Hodalj

MATIČNI BROJ 0386/336D

DATUM 15.03.2018.

KOLEGIJ Računovodstvo i financije

NASLOV RADA
Mogućnosti unapređenja računovodstvenog sustava Hrvatske
u području komunikacije s tijelima državne uprave

NASLOV RADA NA
ENGL. JEZIKU The possibilities of Croatian accounting system improvements in the field of
communication with public administration

MENTOR Lorena Mošnja - Škare

ZVANJE prof. dr. sc.

ČLANOVI POVJERENSTVA

1. izv. prof. dr. sc. Ante Rončević, predsjednik
2. doc. dr. sc. Darijo Čerepinko, član
3. prof. dr. sc. Lorena Mošnja - Škare, mentorica
4. doc. dr. sc. Damira Đukec, zamjenski član
5. izv. prof. dr. sc. Anica Hunjet, komentorica

VŽKC

MMI

Zadatak diplomskog rada

BROJ 274/PE/2019

OPIS

Istraživački rad će se usredotočiti na područje unapređenja komunikacije tijela državne uprave i trgovačkih društava kroz objedinjen centralizirano-decentraliziran program računovodstvenog poslovanja koji objedinjuje i "pokriva" sve sfere djelovanja poduzeća kao takvog te omogućuje lakši i jednostavniji rad, provedbu nadzora od strane državnih institucija te doprinosi smanjenju troškova kako državne uprave tako i trgovačkih društava.

Cilj ovog programa je omogućiti kvalitetno, konstruktivno i jasno poslovno okruženje kojim bi se olakšao rad obiju strana, smanjili troškovi, pojačala efektivnost i efikasnost poslovanja, olakšala korespondencija te sve ostale popratne mogućnosti koje bi sam Program mogao ponuditi. Istraživanje će se provesti na području Sjeverozapadne Hrvatske kroz anketni upitnik čiji će se odgovori analizirati te obraditi određenim statističkim metodama te će se na kraju donijeti zaključak.

ZADATAK URUČEN

14.3.2019.



POTPIS MENTORA

1. z. A. Hunjet

IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Barbara Hodalj (*ime i prezime*) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Mogućnosti unapređivanja računovodstvenog sustava Hrvatske u području komunikacije s tijelima državne uprave (*upisati naslov*) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:

(upisati ime i prezime)
Barbara Hodalj

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Barbara Hodalj (*ime i prezime*) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Mogućnosti unapređivanja računovodstvenog sustava Hrvatske u području komunikacije s tijelima državne uprave (*upisati naslov*) čiji sam autor/ica.

Student/ica:

(upisati ime i prezime)
Barbara Hodalj

(vlastoručni potpis)