

MJERENJE ZADOVOLJSTVA OSIGURANIKA I KORISNIKA PRAVA USLUGAMA FONDA PIO RS

MEASUREMENT OF THE SATISFACTION OF THE INSURED PEOPLE AND THE BENEFICIARIES OF THE RIGHTS WITH THE SERVICES OF THE FUND PIO RS

Mladen Milić⁵

Univerzitet za poslovni inženjering i menadžment Banja Luka

Dražen Vrhovac⁶

Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje Republike Srpske

Sažetak

Osnovna svrha ovog rada jeste ocjena zadovoljstva osiguranika i korisnika prava uslugama Fonda za penzijsko i invalidsko osiguranje Republike Srpske. Istraživanje je zasnovano na prikupljanju primarnih podataka primjenom tehnike anketiranja i provodi se u Fondu najmanje dva puta u toku godine u svim organizacionim jedinicama, odnosno u šest filijala i pedesetjednoj poslovnicu. Upitnik je oblikovan na osnovu istraživanja koje je provelo Odjeljenje za odnose sa javnošću u toku 2015. godine. Upitnik se sastoji iz pitanja o zadovoljstvu uslugom, cijenom usluge, rokom rješavanja zahtjeva po bilo kom osnovu i ukupnim odnosom zaposlenih prema klijentima. U toku sprovedenog istraživanja od ispitanika je prikupljeno tri stotine ispravno popunjenih anketnih upitnika.

U toku analize prikupljenih podataka Odjeljenje za odnose sa javnošću koristilo je metodu de-skriptivne statističke analize. Rezultati sprovedene analize pokazuju da su anketirani ispitanici najzadovoljniji kada je u pitanju brzina usluge i urednost osoblja, nešto manje rokom rješavanja zahtjeva, dok su najmanje zadovoljni sa cijenom usluge. Rezultati ovog istraživanja mogu doprijeti postojećim saznanjima o zadovoljstvu klijenata uslugama u Fondu. Pored toga, rezultati ovog istraživanja treba da daju i određene smjernice menadžmentu Fonda u poslovnom odlučivanju,

⁵ Despota Stefana Lazarevića bb, Banja Luka, E-mail:mladen.milic@fondpiors.org

⁶ E-mail:drazen.vrhovac@fondpiors.org

nakon čega će realizacija usvojenih odluka dovesti do unapređenja poslovanja i podizanja zadovoljstva klijenata na viši nivo.

Ključne riječi: zadovoljstvo klijenta, mjerenje, Fond, javna uprava, statistička analiza.

Summary

The main purpose of this research is evaluation of the satisfaction of the insured people and beneficiaries of the rights with the services of the Fund for Pension and Disability Insurance of the Republic of Srpska. The research is based on primary data collection applying interviewing techniques and it is carried out in the Fund in all organizational units, or in six branches and fiftyone offices at least two times a year. The questionnaire was designed on the basis of a research conducted by the Department of public relations during 2015. The questionnaire consists of the questions about satisfaction with the services, the price of the services, the deadline for solving the request on any grounds and the overall relationship of the employees to the clients. Three hundred correctly filled in questionnaires were collected from the respondents during the research.

In the course of the analysis of the collected data, the Department of public relations used the method of descriptive statistical analysis. The results of the implemented analysis have shown that the surveyed respondents are the most satisfied when it comes to speed of services and accuracy of staff, a little less with the deadlines resolution of claims, while they are at least satisfied with the price of services. The results of this research can contribute to the existing knowledge about clients' satisfaction with the services in the Fund. In addition, the results of this research should provide certain guidelines in the business decision making process to the management of the Fund, after which the realization of adopted decisions will lead to a business improvement and raise the clients' satisfaction to a higher level.

Key words: client satisfaction, measuring, the Fund, the public administration, statistical analysis.

1 Uvod

Menadžment Fonda posebnu pažnju posvećuje zadovoljstvu klijenata kao jednom od najvažnijih elemenata uspješnog poslovanja ove organizacije u javnoj upravi. Važnost postizanja zadovoljstva klijenata u Fondu i organizacijama javne uprave ogleđa se u povezanosti zadovoljstva klijenata i ažurnosti organa Fonda, pravovremenih ostvarenja ciljeva klijenata i dosledne primjene svih zakonskih i podzakonskih propisa i procedura od strane zaposlenih u javnoj upravi.

Osnovna svrha ovog rada bila je da istraži zadovoljstvo klijenta uslugama u poslovnica i filijalama Fonda. Cilj je bio ocijeniti stepen zadovoljstva klijenta određenim elementom usluge, kao i zadovoljstvo klijenta ukupnom uslugom u Fondu.

Istraživanjem se želi doći do odgovora na sledeća pitanja:

- Koliko je klijent zadovoljan određenim elementom usluge u Fondu?
- Koliko je klijent zadovoljan rokom rješavanja podnesenih zahtjeva?
- Koliko je klijent zadovoljan cijenom pružene usluge?
- Koliko je klijent zadovoljan ponašanjem zaposlenih u Fondu?

Za očekivati je da rezultati ovog istraživanja prošire postojeća saznanja o zadovoljstvu klijenata u oblasti penzijskog i invalidskog osiguranja, te olakšaju onima koji se bave naučnim radom i menadžmentu Fonda u rješavanju problema i otkrivanju mogućnosti u pogledu postizanja maksimalnog zadovoljstva klijenata u ovoj oblasti.

Rad je podijeljen u nekoliko međusobno povezanih cjelina. Na početku je ukratko objašnjen pojam i značaj zadovoljstva klijenta, zatim slijedi opis metodologije istraživanja, te prikaz rezultata statističke analize. Na kraju rada dati su osnovni zaključci istraživanja.

2 Zadovoljstvo klijenta – pojam i značaj

Pojam *zadovoljstvo klijenta* relativno teško je precizno definisati, a sama definicija zavisi sa kog aspekta se ovaj pojam posmatra. Na osnovu pregleda literature može se zaključiti kako se zadovoljstvo klijenta može posmatrati kao percepcija dobijene vrijednosti (Živković, 2011), kao oduševljenost ako usluga nadmašuje očekivanja korisnika, zadovoljstvo ponekad označava i oslobađanje od negativnog konteksta pretpostavljenog, (npr. „nisam morao dugo da čekam na rješenje o ostvarivanju prava”). Na zadovoljstvo klijenta utiču različiti faktori, koji mogu biti subjektivnog i objektivnog karaktera. Osjećaj zadovoljstva klijenta može se oblikovati na osnovu njegovog trenutnog raspoloženja, potreba, na osnovu međuljudskih odnosa, kao i na osnovu pružene usluge. Na neke od njih Fond može uticati, dok su drugi izvan njegove kontrole.

Ali, ipak može se reći da zadovoljstvo klijenta zavisi od njegovih očekivanja, kvaliteta usluge i želje. Da bi klijenti bili zadovoljni, potrebno je nadmašiti njihova očekivanja, pružiti im kvalitetnu uslugu i time zadovoljiti njihove želje. Na prvi pogled izgleda teško ostvarivo. Mjerenje zadovoljstva klijenata u Fondu počelo se razvijati u okviru upravljanja TQM (Total Quality Management), gdje se zadovoljstvo korisnika usluga proučava sa socijalno-psihološkog aspekta. Fond u poslovnim procesima primjenjuje integrisanu politiku kvaliteta, zaštite zdravlja i bezbjednosti na radu u kojoj je demonstrirana opredijeljenost ka integrisanom sistemu menadžmenta u skladu sa zahtjevima standarda ISO 9001, ISO/IEC 27001 i OHSAS 18001.

3 Metodologija istraživanja

U ovom radu metodologija istraživanja prezentovana je kroz sledeće tri cjeline:

- ciljevi i hipoteze istraživanja,
- instrumenti mjerenja u istraživanju,
- uzorci i prikupljanje podataka u istraživanju.

Osnovna svrha ovog istraživanja je ocijeniti zadovoljstvo klijenata uslugama Fonda. U skladu s postavljenim istraživačkim pitanjima određeni su sledeći ciljevi istraživanja:

- ocijeniti stepen zadovoljstva klijenta kvalitetom usluge u Fondu,
- ocijeniti stepen zadovoljstva klijenta rokom rješavanja zahtjeva,
- ocijeniti stepen zadovoljstva klijenta cijenom pružene usluge,
- ocijeniti stepen zadovoljstva klijenta ponašanjem zaposlenih u Fondu.

Kako bi se odgovorilo na postavljena istraživačka pitanja i ostvarili postavljeni ciljevi, definisali smo sledeće hipoteze:

- H1: Zadovoljstvo klijenta kvalitetom usluge u Fondu je na visokom nivou.
- H2: Zadovoljstvo klijenta rokom rješavanja zahtjeva u Fondu je na visokom nivou.
- H3: Zadovoljstvo klijenta cijenom pružene usluge u Fondu je na visokom nivou.
- H4: Zadovoljstvo klijenta ponašanjem zaposlenih u Fondu je na visokom nivou.

3.1 Instrument mjerenja u istraživanju

Do podataka koji su korišteni u ovom radu došlo se sprovođenjem ankete među klijentima Fonda popunjavanjem unaprijed definisanog anketnog upitnika. Upitnik je oblikovan na osnovu istraživanja koje je provedeno u poslovnica i filijalama Fonda širom Republike Srpske. Istraživanje ovakvog tipa u Fondu sprovodi se dva puta u toku godine u skladu sa procedurama TQM.

3.2 Uzorak i prikupljanje podataka u istraživanju

Osnovnu populaciju u ovom istraživanju čine korisnici usluga u poslovnica i filijalama Fonda širom Republike Srpske. Dakle, uzorak, čine osiguranici, korisnici prava i uplatioci doprinosa, kao korisnici usluga koji su bili spremni učestvovati u istraživanju. Istraživanje je provedeno u novembru 2015. godine. Upitnik je ispitanicima distribuiran lično na šeltermima u poslovnica i filijalama u količini od 280 primjeraka.

4 Rezultati istraživanja

Rezultate provedenog istraživanja prikazujemo u Tabeli 1.

TABELA 1. REZULTATI SPROVEDENE ANKETE

FILIJALA	Elementi istraživanja	Ank. listići (kom)	Ocjena			
			Odličan	Vrlo dobar	Dobar	Neocijenjeno
Banja Luka	Kvalitet usluga	60	58	1	1	-
	Rok rješavanja	60	47	13	-	-
	Cijena usluge	60	48	9	3	-
	Ponašanje zaposlenih	60	52	2	-	-
Bijeljina	Kvalitet usluga	60	52	4	4	-
	Rok rješavanja	58	41	10	7	2
	Cijena usluge	48	30	10	8	12
	Ponašanje zaposlenih	60	55	4	1	-
Doboj	Kvalitet usluga	40	30	8	2	-
	Rok rješavanja	36	21	11	4	4
	Cijena usluge	37	20	13	4	3
	Ponašanje zaposlenih	40	23	14	3	-
Prijedor	Kvalitet usluga	40	30	8	2	-
	Rok rješavanja	40	25	12	3	-
	Cijena usluge	39	20	11	8	1
	Ponašanje zaposlenih	40	31	8	1	-
Istočno Sarajevo	Kvalitet usluga	40	39	-	1	-
	Rok rješavanja	40	33	4	3	-
	Cijena usluge	40	30	7	3	-
	Ponašanje zaposlenih	40	40	-	-	-
Trebinje	Kvalitet usluga	40	34	6	-	-
	Rok rješavanja	40	33	7	-	-
	Cijena usluge	40	22	15	3	-
	Ponašanje zaposlenih	40	36	3	1	-

Izvor: Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje Republike Srpske(2015)

Izvještaj o analizi povratnih informacija o ocjeni zadovoljstva uplatilaca doprinosa, osiguranika i korisnika prava prikazujemo u Tabeli 2.

TABELA 2. PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA USLUGOM U FONDU

FILIJALA	Anketni listić (kom)	Srednja vrijednost ocjene				Ukupna srednja vrijednost
		Elementi ocjenjivanja				
		1	2	3	4	
Banja Luka	60	4,95	4,78	4,75	4,96	4,86
Bijeljina	60	4,80	4,58	4,45	4,90	4,68
Doboj	40	4,70	4,58	4,54	4,50	4,58
Prijedor	40	4,70	4,55	4,31	4,75	4,57
Istočno Sarajevo	40	4,95	4,75	4,68	5,00	4,85
Trebinje	40	4,85	4,83	4,48	4,88	4,76
Srednja vrijednost ocjene	280	4,83	4,68	4,54	4,83	4,72

Legenda: 1. Kvalitet usluga, 2. Rok rješavanja, 3. Cijena usluga, 4. Ponašanje zaposlenih;

Izvor: Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje Republike Srpske(2015)

4.1 Ocjena zadovoljstva klijenta

Ispitanici su zadovoljstvo kvalitetom usluge u filijalama ocijenili prosječnim ocjenama od 4,70 do 4,95. Najzadovoljniji su ponašanjem zaposlenih prema klijentima, dok su najmanje zadovoljni cijenom određenih usluga. Prosječne ocjene pripadaju gornjem dijelu tabele ocjenjivanja i poka-zuju da su ispitanici zadovoljni kvalitetom usluga u Fondu. Pored toga, vrijednosti standardne devijacije pokazuje malu raspršenost podataka od prosječne vrijednosti tj. prosječne ocjene, što ukazuje na njihovu homogenost.

Slično je i sa ostalim elementima ocjenjivanja, s tim da je najnižom ocjenom od 4,31 ocijenjena cijena usluga u filijali Prijedor.

Na drugoj strani najvišom ocjenom od 4,96 ocijenjeno je ponašanje zaposlenih u filijali Banja Luka.

Ukupno zadovoljstvo uslugama u Fondu mjereno je jednom varijablom („ukupna usluga“), te je ocijenjeno prosječnom ocjenom 4,72. Rezultat ovog ispitivanja pokazuje da su ispitanici, zado-voljni ponašanjem zaposlenih, kvalitetom usluga i to su elementi koji isključivo zavise od zapo-slenih u Fondu i njihovom odnosu prema klijentima. Nešto nižu ocjenu po pitanju zadovoljstva klijenata dobili su rok rješavanja i cijena određenih usluga. Na ova dva elementa ocjenjivanja zaposleni u Fondu ne mogu u potpunosti samostalno uticati, jer pravovremeno i kvalitetno pružanje usluge zavisi od eksternih faktora, odnosno drugih institucija. Tako, recimo rok za rješava-nje zahtjeva za ostvarivanje prava na penziju, ukoliko je osiguranik u toku radnog vijeka radio van granica BiH zavisi od niza činjenica, kao što su:

- vrijeme pokretanja zahtjeva,
- broj drugih nosilaca osiguranja,

- trenutni status uplatioca doprinosa kod koga je osiguranik radio, da li je aktivan ili je u procesu stečaja, likvidacije ili je likvidiran, itd.

Kada je u pitanju cijena određenih usluga, njih diktiraju ustanove i institucije od kojih je Fond prinuđen tražiti određene podatke i za dobijanje istih platiti određenu naknadu, kao što je slučaj sa dobijanjem podataka o ostvarenom stažu osiguranju za sve osiguranike sa teritorije BiH do 30. aprila 1992. godine od strane ERCZiPO Sarajevo (Elektronski računski centar zdravstvenog i pe-nzijskog osiguranja).

Od 2010. godine od kada se vrši redovno mjerenje zadovoljstva korisnika usluga, Fond bilježi stalno poboljšanje njihovog zadovoljstva, uz izuzetak 2012. godine, što prikazujemo u Tabeli 3.

TABELA 3. PROSJEČNA OCJENA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA USLUGOM U FONDU 2010-2015.

Filijala	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
	Srednja ocjena	Srednja ocjena	Srednja ocjena	Srednja ocjena	Srednja ocjena	Srednja ocjena
Banja	4,09	4,00	4,15	4,72	4,61	4,86
Luka						
Bijeljina	4,42	4,50	4,72	4,64	4,80	4,68
Doboj	4,23	4,49	4,06	4,19	4,54	4,58
Prijedor	4,50	4,67	4,61	4,39	4,77	4,57
Istočno Sarajevo	4,41	4,57	4,39	4,42	4,72	4,85
Trebinje	4,60	4,46	4,55	4,67	4,72	4,76
Srednja ocjena	4,37	4,44	4,41	4,50	4,69	4,72

Izvor: Fond za penzijsko i invalidsko osiguranje Republike Srpske(2015)

Interesantno je da i pored stalnog rasta zadovoljstva korisnika usluga Fonda iz godine u godinu sa 4,37 u 2010 na 4,72 u 2015. godini to nije slučaj u svim filijalama. Tako su sve filijale u proteklih šest godina bilježile rast, ali i pad zadovoljstva korisnika uslugama u odnosu na prethodnu godinu. Ova pojava je posledica uticaja različitih faktora, a jedan od najuticajnijih je, promjena zakona koji je stupio na snagu 01. januara 2012. godine, a koja je umanjila ranije stečena za oko 57.000 korisnika prava pod posebnim uslovima, zatim pooštavanje uslova za ostvarivanje prava, itd. kada je zabilježen jedini pad srednje ocjene zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu, itd.

5 Zaključak

Osnovna svrha ovog istraživanja bila je izmjeriti zadovoljstvo klijenta uslugama u Fondu. Rezultati istraživanja pokazuju relativno visok stepen zadovoljstva klijenta određenim elementom usluge, kao i ukupnom uslugom u Fondu, čime su potvrđene hipoteze H1, H2, H3 i H4. Ispitanici su najzadovoljniji ponašanjem zaposlenih u Fondu, dok su najmanje zadovoljni cijenom određenih usluga. Ovi rezultati odražavaju specifičnost pružanja usluga u Fondu, koju karakterišu rokovi rješavanja zahtjeva, čemu se u Fondu posvećuje posebna pažnja. Prije samo četiri godine nezadovoljstvo klijenata Fonda po pitanju ove usluge bilo je ogromno, jer su na rješenja o pravima čekali mjesecima, pa i godinama. Uvođenjem i primjenom Integriranog informacionog sistema (IIS) i mogućnošću normiranja i praćenja pojedinačno svakog izvršioca uz sprovođenje akcionih planova, stalnu kontrolu i analizu ostvarenih rezultata, postupak rješavanja o pravima sveden je u zakonske okvire vođenja upravnog postupka od 60 dana, pa i kraće. Nezadovoljstvo visinom cijene određenih usluga odražava trenutnu ekonomsko-finansijsku situaciju u društvu, te ukazuje na preduzimanje određenih radnji, prije svega mislimo na pregovaranje sa drugim ustavnima, prvenstveno ERCZIPO-om od čijih usluga direktno zavisi i visina cijene usluga Fonda.

S druge strane, visoke ocjene određenih elemenata potrebno je i dalje razvijati i unapređivati, što znači da je potrebno ulagati u informatičke i ljudske resurse, jer njihovo poznavanje materije, operativna ažurnost i ljubaznost predstavljaju osnovne elemente zadovoljstva klijenta uslugama Fonda.

6 Popis literature

- Živković, R. (2011) *Ponašanje potrošača*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
- Čičić, M., Husić, M. i Kukić, S. (2009). *Ponašanje potrošača*. Ekonomski fakultet Sveučilišta u Mostaru.
- Tihi, B., Čičić, M. i Brkić, N. (2006). *Marketing*, treće izmijenjeno i dopunjeno izdanje. Ekonomski fakultet Sarajevo.