

Mr. sc. Ranko Markuš¹
ranko.markus@gmail.com
GOPA Consultants, Bad Homburg, Njemačka
(predstavništvo za BiH)
Ljubljanska 34, 71000 Sarajevo
Bosna i Hercegovina
mob.: +38761065111

UDK 331.522 (497.6)
Prethodno priopćenje

ANKETIRANJE KLIJENATA JAVNIH SLUŽBI ZA ZAPOŠLJAVANJE: OČEKIVANJA NEZAPOSLENIH U FUNKCIJI NJIHOVOG ZADOVOLJSTVA

SAŽETAK

Istraživanje se bavi odnosom između očekivanja i zadovoljstva klijenata, ali i institucionalnoga mandata danoga službama za zapošljavanje analizirajući rezultate ankete o zadovoljstvu 1337 nezaposlene osobe uslugama ureda za zapošljavanje provedene u svibnju 2013. godine na dvije lokacije – u Uredu (Birou) Doboj i u Uredu (Birou) Novo Sarajevo.

Glavni zaključci su: (1) nezaposlene osobe ne poznaju usluge što bi ih ured trebao pružati pa svoja očekivanja usredotočuju na niz usluga koje poznaju; (2) zadovoljstvo nezaposlenih osoba uslugama što ih dobivaju od biroa je pozitivno i u relativno prihvatljivim okvirima, premda i dalje ostaje dvojba što zapravo nezaposlene osobe očekuju od ureda; (3) ured za zapošljavanje ne pruža sve usluge utvrđene zakonskim okvirom nezaposlenim osobama, a težište je na ostvarivanju prava nezaposlenih osoba; i (4) tek oko 26% nezaposlenih osoba u Doboju i 41% nezaposlenih osoba u Novom Sarajevu aktivno traži posao, što ured svrstava na stranu institucija koje se bave socijalnim politikama.

Od ukupnoga broja od 22108 registriranih nezaposlenih osoba u evidenciji dvaju analiziranih ureda, tek 7109 ispunjava zakonom propisane obveze i time stječe pravo na registraciju. Ostatak od 14999 osoba ne traži posao, te praktično službu doživljava kao instrument za ostvarivanje prava. Dakle, samo je jedna trećina nezaposlenih osoba u dvije promatrana službe aktivna u traženju zaposlenja, dok su dvije trećine nemotivirane i nezainteresirane za pronalazak posla, sa svim osobnostima dugoročno nezaposlenih osoba. Nezaposlenost je postala najveći društveni problem, i to ne samo ekonomski, nego i moralni, ali i politički.

Ključne riječi: nezaposlenost, zadovoljstvo klijenata, neaktivnost, službe za zapošljavanje

¹ student doktorskih studija na zajedničkom programu Sveučilišta u Sarajevu, Ljubljani i Beču

1. Uvod

Cjelokupna situacija u Bosni i Hercegovini dovela je do znatnih ekonomskih poremećaja koji se prije svega iskazuju u obliku visokih stopa nezaposlenosti, a što je rezultat niske potražnje za radnom snagom. Bosna i Hercegovina, u usporedbi sa zemljama u okruženju, ima najnižu stopu zaposlenosti radne snage, a stope dugoročne nezaposlenosti su posebice zabrinjavajuće. Tome svakako pridonosi i neusklađenost formalnog obrazovnog sustava s potrebama tržišta rada te smo nerijetko suočeni s hiperprodukcijom određenoga obrazovnoga kadra, dok su potrebe tržišta za nekim drugim zanimanjima u deficitu. Takva situacija stavlja službe za zapošljavanje u nezavidan položaj: očekivanja (potrebe) korisnika s jedna strane rastu, a s druge strane sve je manje mogućnosti posredovanja u zapošljavanju (sve je manje prilika za njihovu djelotvornu integraciju na tržište rada).

Status nezaposlene osobe dobiva se ispunjavanjem zakonom utvrđenih uvjeta kako bi se obavila službena prijava u evidenciji službe za zapošljavanje. Osoba prijavljena u evidenciji službe za zapošljavanje morala bi aktivno tražiti zaposlenje. Nezaposlenost, naročito dugoročna, uzrokuje negativne psihološke posljedice, zbog neizvjesnosti koju uzrokuje, a očekivan stav nezaposlene osobe bio bi što prije pronaći zaposlenje. Što nezaposlenost dulje traje, nezaposlena osoba suočava se s većim problemima, mijenja stavove i gubi samopouzdanje, nezaposlenost prelazi u dugoročnu, a iz dugovorne nezaposlenosti osoba prelazi u nekativnu. Takvih je u Bosni i Hercegovini sve više.

Ova problematika u izravnoj je vezi s institucijama na tržištu rada, odnosno politikama na kojima se temelji funkcioniranje službi za zapošljavanje. Istraživanje stavlja u središte spoznaju zadovoljstva korisnika javnih službi za zapošljavanje. Istraživanje je dio širega procesa u kojemu istraživač kreira i testira metodologiju koja bi se mogla koristiti za spoznavanje u kojoj mjeri trenutna organizacija posla javnih službi za zapošljavanje ima odgovarajuće učinke u smislu kvalitete, pružene usluge i brzine isporuke.

Rezultati su važni sa stajališta službi za zapošljavanje, ali je rezultatima dobivena i druga dimenzija ovoga problema – struktura klijenata odnosno nezaposlenih osoba, što bi trebalo biti indikacija kreatorima politika u kojemu smjeru mijenjati zakonski

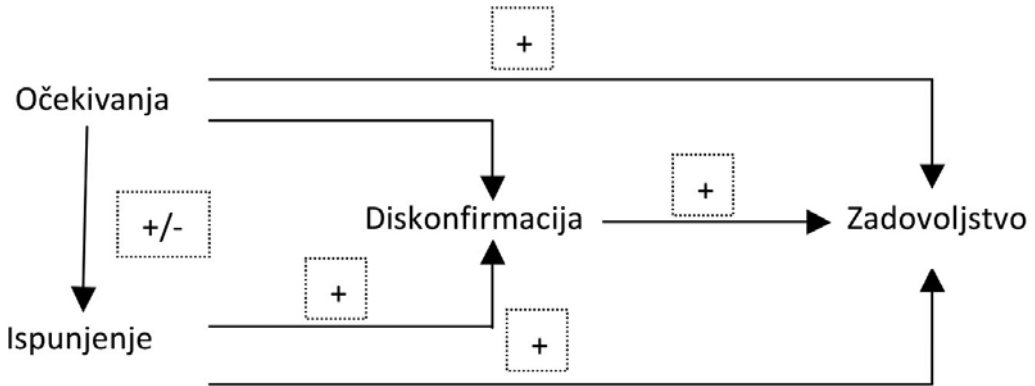
okvir koji u ovome trenutku nije poticajan za aktivno traženje posla¹.

2. Konceptualni okvir istraživanja

Istraživanje polazi od pretpostavke da je zadovoljstvo klijenata relativno jednostavan koncept. Ako su očekivanja klijenta ispunjena ili nadmašena, klijent je zadovoljan. Međutim ako obećana kvaliteta usluge nije isporučena, klijent neće biti zadovoljan te će uslugu potražiti na drugome mjestu. Općenito govoreći, klijenti ne dolaze samo po određenu uslugu, oni analiziraju kako su tretirani. Nije neuobičajeno da klijenti biraju skuplju uslugu, odnosno njezinoga isporučitelja ako davatelj usluge klijentu poklanja više pozornosti, odnosno ukoliko za svoj novac dobivaju više. (Evenson, 2005., 1)

Iznimno je bitno analizirati što klijenti očekuju i što dobivaju. Parasuraman *et al* (1985.) je razvio *gap model* kako bi pomogao menadžerima da otkriju i analiziraju razloge zbog kojih dolazi do problema u isporuci usluga te na koji se način usluge mogu unaprijediti. Prema tome modelu, očekivanja klijenta stvaraju se na osnovi prijašnjega iskustva, osobnih potreba i iskustava drugih klijenata. Iskustva s uslugama i opažanja klijenata rezultat su niza internih odluka i aktivnosti u pružanju usluga. Opažanja menadžmenta o očekivanjima klijenata pridonose donošenju odluka o vrsti i načinu isporuke usluga.

Opažanja klijenata i menadžmenta nužno ne moraju biti ista pa dolazi do *gapova* u pružanju usluga. Prema *Teoriji diskonfirmacije*, što su manja očekivanja - veća je mogućnost da će biti veće zadovoljstvo klijenata. Teoriju očekivanja i diskonfirmacije razvio je Richard Oliver (Oliver, 1980.), a kritički ju je testiralo i dokazalo niz studija (Oliver, DeSarbo, 1988.; Tse, Wilton, 1988.) i prema njoj klijenti koriste usluge s očekivanjima o njihovoj korisnosti i izvedbama. Jednom kada je usluga korištena, ishodi se uspoređuju s očekivanjima. Omjerom između očekivanoga i dobivenoga dolazi se do potvrđivanja ili nepotvrđivanja (diskonfirmacija) polaznih pretpostavki što ih je imao klijent. Bitno je naglasiti da je percepcija klijenta subjektivan stav pojedinca pa je kao takav i psihološki fenomen (Maister, 1985.). Na očekivanja utječe niz činitelja, a prije svega prethodno iskustvo, sadržaj komunikacije osoblja koje pruža uslugu te individualne osobine koje uključuju uvjerljivost i iskrivljenje percepcije (Bowen, 2001.).



Grafikon 1. Model diskonfirmacije očekivanja

Izvor: Churchill, Surprenant, 1982.

Monopolski položaj javnih institucija daje im status u kojem nema tržišnoga pritiska za poboljšanje usluga (Fretwell, Goldberg, 1993., str. 37.). Na očekivanja također utječu položaj na tržištu i imidž davatelja usluga. Ovdje je veoma bitno naglasiti monopolski položaj javnoga odjela, a koji je predmetom analize istraživanja. Premda se teoretski može reći da su klijenti javnih službi „kupci“ usluga, oni zapravo nemaju mogućnost izbora jer dio usluga ne mogu dobiti kod drugoga davatelja usluga. Javni sektor u dijelu svojih usluga nema konkurenciju, pa nezadovoljstvo klijenata nema mnogo učinka (Van Mierlo, 1986.). Klijent u tom slučaju nema mogućnost izbora, već svoja očekivanja mora prilagoditi onome što može dobiti na mjestu na kojemu se pruža usluga. Takav položaj javnoga odjela nerijetko ga udaljuje od institucionalnog mandata, ali i omogućuje da institucije ne teže unaprijeđenju usluga, već ih obavljaju automatski i na isti način kako su to radile i prije 20 i 30 godina.

3. Metodologija

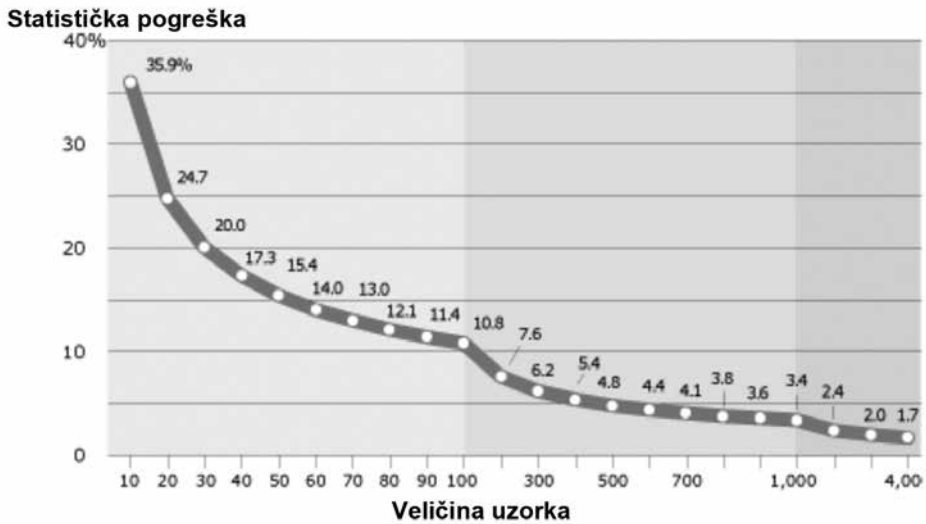
U istraživanju je težište bilo na analizi stavova nezaposlenih osoba, kao klijenata službi za zapošljavanje te kvaliteta obavljenih usluga. S tim ciljem provedeno je anketiranje nezaposlenih osoba na dva mjesta: Ured (Biro) za zapošljavanje Novo Sarajevo Javne ustanove Služba za zapošljavanje Kantona Sarajevo i Ured (Biro) za zapošljavanje Doboj Javne ustanove Zavod za zapošljavanje Republike Srpske. Postavljene su tri ključna istraživačka pitanja:

1. Nude li javne službe za zapošljavanje sve potrebne (očekivane i zakonom određene) usluge korisnicima, uključujući raspon i kvalitetu usluga?
2. Je li proces isporuke usluga koherentan (timski rad zaposlenika javnih službi za zapošljavanje), specijaliziran (isporučen od visokokvalificiranih zaposlenika) i isporučen na vrijeme?
3. Jesu li poslovne politike (uključujući ponašanje zaposlenika) sukladne s potrebama korisnika?

Pri određivanju veličine uzorka istraživač je uzeo u obzir više čimbenika: broj nezaposlenih osoba evidentiranih u službama za zapošljavanje Doboj i Novo Sarajevo, interval pouzdanosti (margine pogreške uzorka) te mogućnosti dodatnih (eng. *cross tab*) analiza s obzirom na različite kategorije ispitanika (prema spolu, dobi, obrazovanju, aktivnosti na birou itd.).

Kako su biroi za zapošljavanje registrirali u Doboju $n=13.026$ i u Novom Sarajevu $n=9.082$ nezaposlenih osoba (na dan 30. 11. 2012. godine), zaključeno je da bi veličina uzorka od 500 do 750 ispitanika obuhvatila značajan udio populacije nezaposlenih osoba u spomenutim službama te je kao takva posve dostatna za potrebne analize. Iz grafikona 1. vidljivo je da je približna maksimalna statistička pogreška uzorka na $n=500$ ispitanika nije viša od $\pm 4,8\%$, a na uzorku od $N=750$ oko $\pm 4,1\%$, što je posve prihvatljiva (tolerancija pogreške) pri statističkim obradama podataka, posebice imajući u vidu da je, kada je u pitanju ova vrsta istraživanja, prihvatljiva statistička pogreška 5%.

U prikupljanju podataka provedena je licem u lice (*face-to-face*) anketa na lokacijama.



Grafikon 2. Statistička pogreška u odnosu na veličinu uzorka

Upitnik se sastoji od niza pitanja zatvorenoga i otvorenoga tipa, uz standardna pitanja za prikupljanje socio-demografskih obilježja uzorka, odnosno ispitanika. Za pitanja zatvorenoga tipa korištene su 5-stupanjske ili 6-stupanjske ljestvice, *da/ne* odgovori i pitanja s mogućnošću jednog ili više ponudnih odgovora. Za pitanja o zadovoljstvu korištena je samo 6-stupanjska Likertova ljestvica.

Elementi usluge izabrani su na osnovi standardnih elemenata usluge koji se provjeravaju u ovim vrstama istraživanja (npr. *Servequal - Dimensions of Service Quality*). SERVQUAL obavlja analizu elemenata dva puta u različitim oblicima: mjeri očekivanja i mjeri percepciju korisnika usluge. Za potrebe istraživanja vrlo je bitno izračunati *gap*, odnosno razliku između očekivanja klijenata i njihove percepcije o ispunjavanju tih očekivanja (Buttle, 1996., 8. - 9.).

Metoda odabira ispitanika jest slučajni odabir, svaka peta osoba koja je posjetila službu za zapošljavanje. Procijenjeni broj osoba/korisnika koje se na dnevnoj razini prijavljuju službama je između 200 i 400 (npr. Doboje 281, Novo Sarajevo 354, ponedjeljkom kada je, prema procjenama, veći broj prijave od dnevnoga prosjeka). Takva postavka metodologije dodatno je produljila proces anketiranja jer je u idealnim uvjetima dnevno moglo biti anketirano 40 - 80 nezaposlenih osoba, prosječno vrijeme trajanja anketiranja i popunjavanja upitnika je oko 15 - 20 minuta po ispitaniku. Imajući u vidu da priljev nezaposlenih nije ravnomjeran, anketiranje je trajalo

mjesec dana od 22. travnja do 24. svibnja 2013. godine. Utemeljen na ovim metodološkim postavkama, ukupan broj ispitanika iznosio je 1.337 odnosno 623 ispitanika u Novom Sarajevu i 714 ispitanika u Doboju. Sve analize prikazane u izvješću provedene su u programu *IBM SPSS Statistics 20* uz primjenu diskriminativne i korenspondentne analize.

4. Nezaposleni koji to nisu

Donositeljima politika od ključnog je značaja razumjeti u kakvom je položaju gospodarstvo zemlje, ali je veoma korisno znati i kakav je njezin položaj u odnosu na zemlje u okruženju. Prema izvješću *Doing Business 2013*, Bosna i Hercegovina (BiH) je na 126. mjestu, od 185 rangiranih zemalja. Ono što je pokazatelj tome da su ekonomske prilike za poslovanje vrlo nepovoljne jest regionalni položaj, pri čemu se BiH nalazi na dnu, iza Crne Gore (51), Hrvatske (84), Albanije (85) i Srbije (86) (*The World Bank*, 2013.).

Postojeći gospodarski rast ne dovodi do otvaranja radnih mjesta, a značajan broj od tih novootvorenih radnih mjesta je u *sivoj ekonomiji* ili imaju elemente podzaposlenosti – nezadovoljstva radnika brojem sati rada, prihoda od rada ili nepriznavanjem kvalifikacija koje imaju.

Kao odraz takvome stanju javlja se smanjeni broj mogućnosti za zapošljavanje (potražnja za radnom snagom), veliki broj registriranih nezaposlenih oso-

ba i visoka stopa nezaposlenosti. Stopa aktivnosti radne snage je jako niska, s posebno nepovoljnom strukturom – oko 2/3 neaktivnih su žene s niskim stupnjem obrazovanja. U tako niskoj aktivnosti, logično, raste broj obeshrabrenih, nezaposlenih koji su odustali od traženja zaposlenja.

Posebice je problematično to što je nezaposlenost dugoročne prirode, bez stvarne mogućnosti da veliki broj dugoročno nezaposlenih bude uključen na tržište rada, a nezaposlenost postaje ne samo gospodarski problem, nego uvelike prelazi u domenu socijalne politike.

4.1 Koliko klijenata ima služba za zapošljavanje?

Sustav javnih institucija za zapošljavanje BiH obuhvaća državnu agenciju (Državna agencija za rad i zapošljavanje BiH - ARZBiH), po jedan zavod u svakom entitetu (Zavod za zapošljavanje FBiH – FZZZ i Javna ustanova Zavod za zapošljavanje Republike Srpske - ZZZRS) i jedan u Brčko Distriktu BiH. FZZZ ima koordinirajuću ulogu u Federaciji BiH (FBiH) koja ima po jednu autonomnu javnu službu za zapošljavanje (JSZZ) u svakom kantonu i sedamdeset četiri općinska ureda za zapošljavanje. ZZZRS je centraliziran i ima punu nadležnost nad šest regionalnih podružnica i šezdeset tri općinska ureda za zapošljavanje. ARZBiH je krovna institucija s nadležnostima da predstavlja JSZZ u inozemstvu.

Tablica 1. Organizacija JSZ-a u BiH

Državni nivo	Agencija za rad i zapošljavanje BiH	
Entitetski nivo	Republika Srpska	Federacija BiH
Regionalni/kantonalni nivo	6 regionalnih (zavisnih) podružnica	10 kantonalnih (autonomnih) službi za zapošljavanje
Općinski nivo	63 ureda	Zavod za zapošljavanje Brčko Distrikta 74 ureda

Određivanje statusa osoba koje čine radnu snagu jest temelj statistike tržišta rada. Prema definiciji iz nacionalnoga zakonodavstva nezaposlena osoba i u Federaciji BiH² i u Republici Srpskoj³ definirana je kao osoba koja nije u radnom odnosu i osoba koja aktivno traži posao, odnosno ako:

- se redovito javlja službi za zapošljavanje (jednom u 60 dana);

- podnosi molbe poslodavcima ili daje oglase i javlja se na oglase i natječaje;
- pridržava se programa profesionalne orijentacije, obuke i prekvalifikacije.

Ukoliko nezaposlena osoba ne ispunjava uvjete za aktivnog tražitelja posla, utvrđena je sankcija brisanja iz evidencije, odnosno gubitak prava na temelju nezaposlenosti. U praksi se postojećom organizacijom službe ne može utvrditi je li osoba doista aktivni tražitelj posla, a veoma su rijetki slučajevi primjene sankcija. Uslijed takvoga stanja, u ukupan zbroj nezaposlenih osoba, ulaze i osobe koje nisu aktivni tražitelji posla nego su u službama za zapošljavanje evidentirane radi ostvarivanja drugih prava, što je izravna povreda zakona, ali se zbog socijalnoga trenutka (prije svega gubitka zdravstvenoga osiguranja), takva situacija tolerira. Takvu praksu prepoznali su u Zavodu za zapošljavanje RS-a, pa su zakonski omogućili prijavu u evidenciju „radi ostvarivanja drugih prava“⁴. Ta prijava omogućava održavanje statusa „nezaposlene osobe“ sa samo dva redovita javljanja godišnje te se ne mora aktivno tražiti posao. Ipak, ova reforma nikada nije provedena do kraja jer se i dalje u Doboju npr. 90% nezaposlenih izjašnjavaju kao aktivni tražitelji posla zbog straha od toga da će prijavom na druga prava izgubiti prava koja ostvaruju. S druge je strane nemoguće pratiti tko uistinu aktivno traži posao jer učinkovito nikada nije uspostavljena savjetodavna funkcija Zavoda.

Registrirana stopa nezaposlenosti jest udio registriranih nezaposlenih osoba u radnoj snazi i ona je vrlo

bitna sa stajališta službi za zapošljavanje jer praktično odražava broj klijenata s kojima rade službe za zapošljavanje. Ova stopa nije usporediva na razini više zemalja zbog razlika u zakonskim propisima koji se odnose na registriranje, deregistriranje i kvalificiranost za korištenje dodatka za nezaposlenost i druge vrste dodatka, kao i na dostupnost obuke i drugih usluga koje se pružaju registriranim nezaposlenim osobama.

Prema posljednjim raspoloživim podacima, u trenutku istraživanja, broj registriranih nezaposlenih u BiH iznosio je 548300 (lipanj 2013. godine). Uspoređi li se lipanj 2013., s lipnjem 2012. godine, uočiti ćemo rast nezaposlenosti od 1,9 indeksna boda ili u apsolutnom iznosu broj osoba koje se vode kao nezaposlene povećao se za 10.149 (Agencija za statistiku BiH, 2013, 1).

Koncept registrirane nezaposlenosti je precizno točan, ali se postavlja suštinsko pitanje - tko su ti klijenti službi za zapošljavanje? Jesu li te osobe doista zainteresirane za pronalaznje zaposlenja (npr. budući da ih je znatan broj radno angažiran, veliki broj nekvalificiranih žena, znatan broj u dobi od preko 55 godina) ili su na evidenciji iz drugih razloga.

4.2 Stvaranje izgubljenih generacija – bez posla i motivacije

Dakle, prema definiciji, nezaposlena osoba u BiH je osoba koja aktivno traži posao. Kako bi ispitali aktivnosti nezaposlenih osoba, ispitanicima je postavljena skupina pitanja vezana uz intenzitet prijave na posao u protekla tri mjeseca. Taj je podatak vrlo zanimljiv i važan iz kuta profiliranja klijenata službi za zapošljavanje.

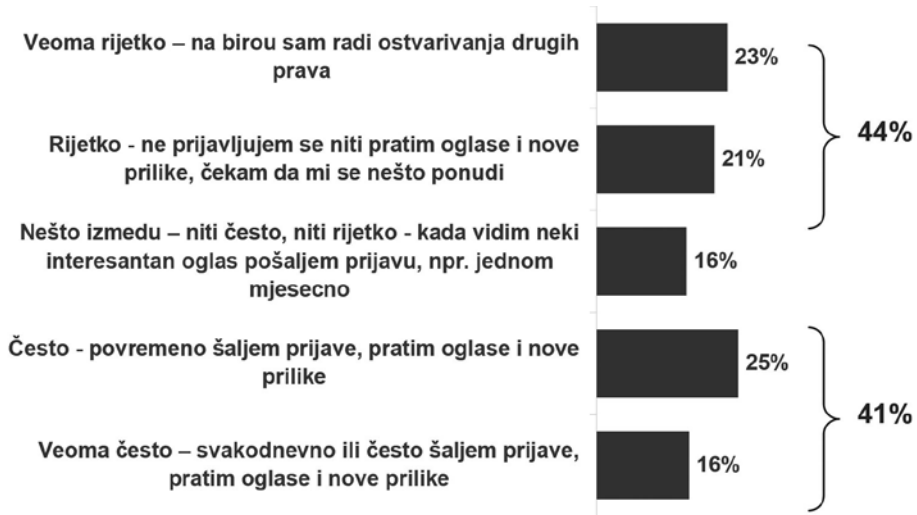
Grafikon 3. Doboj: Koliko često ste se prijavljivali na oglase ili tražili posao u protekla tri mjeseca? (n=713)



U Uredu Doboj većina ispitanika (55%) odgovorila je da se veoma rijetko prijavljuju na otvorena radna mjesta te da su u evidenciji ureda zbog ostvarivanja drugih prava. Bitno je naglasiti kako ovaj podatak nije usuglašen sa službenom statistikom ureda, prema kojoj se samo 10% nezaposlenih prijavilo kao „prijavljeni radi ostvarivanja drugih prava“. Ako se ovoj skupini doda i skupina koja se ne prijavljuje niti prati oglase, već čeka da nešto bude ponuđeno, dolazimo do veoma nepovoljnih 66% prijavljenih u evidenciji ureda koji ili ne žele ili nisu motivirani za pronalazak posla. Ta skupina osoba gotovo nema mogućnost niti motivaciju za integriranje na tržište rada, a s druge strane ne ispunjava uvjete za status nezaposlene osobe.

Prosmatra li se skupina koja svakodnevno šalje prijave i prati oglase za posao, ona je druga po veličini, ali je u postotcima znatno manja u odnosu na prvu i njezin je udio svega 15%. Osim te skupine, ima 11% osoba koje povremeno prate oglase i prijavljuju se za posao pa je skupina aktivnih tražitelja tek 26% ili jedna četvrtina od ukupnoga broja. Ta skupina prema zakonu može imati status nezaposlene osobe i zapravo su stvarni klijenti službe za zapošljavanje.

Stanje je nešto drukčije u Uredu (Birou) Novo Sarajeva. Gotovo jedna četvrtina (23%) od ukupnoga broja ispitanika izjasnili su se prijavljenima radi ostvarivanja drugih prava, iako to zakonski nije moguće. Dodatnih 21% su oni korisnici koji očekuju da im se posao pronade i ponudi, što čini ukupno 44% neaktivnih nezaposlenih osoba.



Grafikon 4. Novo Sarajevo: Koliko često ste se prijavljivali na oglase ili tražili posao u protekla tri mjeseca? (n=628)

Nešto je manje aktivnih nezaposlenih osoba - 41%, od kojih 16% svakodnevno pokušava pronaći posao, a 25% tek povremeno. Iako su ovi rezultati bolji od rezultata iz Doboja, registar nezaposlenih osoba u Novom Sarajevu morao bi biti bar prepolovljen kako bi se evidencija usuglasila sa zakonskim propisom prema kojem nezaposlene osobe moraju biti aktivni tražitelji zaposlenja.

Analiza dobne strukture i aktivnosti nezaposlenih osoba daje tek djelomičan odgovor na pitanje o pozadini ponašanja klijenata službe za zapošljavanje, odnosno njihove neaktivnosti.

Skupina starijih od 30 godina na obje je lokacije za-brinjavajuće neaktivna u traženju posla. U Doboju je čak 73% njih neaktivno, dok je u Novom Sarajevu taj broj 53%. Jasno je da na obje lokacije ureda s ovom skupinom mora organizirati ne samo savjetodavne aktivnosti, nego i informacijsko-motivacijske, kako bi se skupina ponovno aktivirala u što je moguće većem broju. U Doboju je primjetna neaktivnost čak i među osobama u dobi do 30 godina i iznosi 57%, dok je u Novom Sarajevu, njihova neaktivnost na razini od 29%. Bilo bi zanimljivo u sljedećim istraživanjima analizirati obrazovnu strukturu neaktivnih osoba koja bi mogla biti uzrokom neaktivnosti.

Tablica 2. Aktivno traženje posla među nezaposlenima

		Doboj		Novo Sarajevo	
		Do 30 godina	31 i više godina	Do 30 godina	31 i više godina
		N %	N %	N %	N %
Koliko često ste se prijavljivali na oglase ili tražili posao u protekla tri mjeseca?	Veoma rijetko – na zavodu (birou) sam radi ostvarivanja drugih prava	46%	62%	14%	27%
	Rijetko - ne prijavljujem se niti pratim oglase i nove prilike, čekam da mi se nešto ponudi	11%	11%	15%	28%
	Nešto između – niti često, niti rijetko - kada vidim neki zanimljiv oglas, pošaljem prijavu, npr. jednom mjesečno	11%	6%	19%	16%
	Često - povremeno šaljem prijave, pratim oglase i nove prilike	13%	10%	32%	19%
	Veoma često – svakodnevno ili često šaljem prijave, pratim oglase i nove prilike	19%	11%	20%	11%

Iako je aktivnost nezaposlenih na veoma niskoj razini, jasno je da su mladi znatno aktivniji u traženju posla od onih starijih od 30 godina. Tako u Doboju 32% mladih (mladih od 30 godina) aktivno traži posao, dok je u skupini starijih od 30 godina taj broj tek 21%. U Novom Sarajevu je ta razlika znatnija i zabilježeno je 52% aktivnih u dobi do 30 godina i 30% aktivnih tražitelja posla starijih od 30 godina. U Novom Sarajevu opća je aktivnost na višoj razini, kako je to prikazano u prethodnim grafikonima i tablicama.

Stavovi nezaposlenih osoba mogu se detaljnije analizirati ispitivanjem njihova rada na unaprjeđenju vještina ili na volonterskom aktivizmu u zajednici. Ogroman postotak nezaposlenih (87% u Novom Sarajevu, 94% u Doboju) u zadnjih 12 mjeseci nisu pohađali izobrazbe sa svrhom unaprjeđenja vlastitih znanja ili vještina, čime bi povećali svoju konkurentnost na tržištu. Manji postotak njih (13% u Novom Sarajevu, 6% u Doboju) pohađali su tečajeve. U Doboju su te izobrazbe pretežno obuhvaćale strane jezike, zanatske vještine (građevinski sektor) i obuke za vožnju automobila. U Novom Sarajevu su zbog bolje ponude pohađani tečajevi raznovrsniji, a vezani su uz informatiku, sustave kvalitete, strane jezike (njemački, engleski), upravljanje malim i srednjim poduzećima, računovodstvo, a jedan od ispitanika naveo je i tečaj za turizam i hotelijerstvo.

Ono što je posebno znakovito jest to što većina nezaposlenih ne želi u skorijoj budućnosti pohađati neki tečaj ili izobrazbu kako bi unaprijedili svoje vještine i stekli dodatna znanja (54% u Doboju, 58% u Novom Sarajevu). Ostatak od 42% u Novom Sarajevu navodi kako bi željeli edukacije u širokom spektru područja⁵. U Doboju među 46% onih koji bi željeli pohađati tečajeve i izobrazbe najpoželjnije je stjecanje zanatskih vještina (najviše iz građevinarstva), ali i niz drugih izobrazbi⁶. U Novom Sarajevu prisutan je veći spektar poželjnih obuka, što je vjerojatno uzrokovano većom ponudom glavnoga grada.

Iako bez zaposlenja, 97% u Doboju i 93% u Novom Sarajevu, nezaposlenih u protekla tri mjeseca nije obavljalo volonterski rad. Samo nekolicina (3% u Doboju i 7% u Novom Sarajevu) je takvim načinom angažmana dala doprinos zajednici u sklopu ili izvan neke organizacije. Pod volontiranjem se smatra ulaganje osobnoga vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit⁷. Posebno je znakovit mali broj volontera u Doboju jer je pre-

ma Zakonu o radu⁸ definiran pojam „pripravnik – volontera“ pa se volonterom smatra osoba koja prvi puta zasniva radni odnos u zanimanju za koje se obrazovala. Za polaganje stručnoga ispita za relevantno radno iskustvo prihvaća volontiranje u zanimanju za koju se obrazovala, što znači da nezaposlene osobe mogu završiti obveze pripravničkoga staža u sklopu volonterskoga staža.

Tablica 3. Aktivnosti nezaposlenih u povećanju konkurentnosti na tržištu rada

		Doboj %	Sarajevo %
Jeste li u zadnjih 12 mjeseci pohađali tečaj ili izobrazbu koji nisu u programu redovitoga obrazovanja?	Da	6	13
	Ne	94	87
Biste li u skorijoj budućnosti željeli pohađati neki tečaj ili izobrazbu?	Da	46	42
	Ne	54	58
Jeste li u protekla tri mjeseca volontirali, tj. dali doprinos dobrovoljnim radom za zajednicu u sklopu ili izvan neke organizacije?	Da	3	7
	Ne	97	93

Može se reći kako analiza pokazuje da je većina prijavljenih u evidenciji službe za zapošljavanje neaktivna. Poseban ekonomski problem je činjenica što veliki broj nezaposlenih mladih ljudi nije u procesu obrazovanja ili izobrazbi (eng. NEET – *not in employment, education or training*), a znatan dio njih ni ne traži posao, što im dugoročno umanjuje mogućnosti za zaposlenje, ali i da pronađu zapošljavanje u svojoj struci ili da imaju konkurentnu plaću.

Analizom ovih podataka otvara se očigledno pitanje – tko je doista klijent službe za zapošljavanje i koja je uloga službe za zapošljavanje na tržištu rada?

5. Uloga službe za zapošljavanje

5.1 Zakonski okvir i međunarodni standardi

Uloga službi za zapošljavanje utvrđena je u međunarodnom kontekstu ILO Konvencijom br. 88 koju je ratificirala Bosna i Hercegovina. Prema njoj, javna služba za zapošljavanje treba biti organizirana na način da osigura učinkovitost posredovanja i zapošljavanja radnika, i to:

- *pomaganjem radnicima u pronalaženju odgovarajućega zaposlenja i poslodavcima u pronalaženju radnika u skladu s njihovim potrebama,*
- *registriranjem osoba koje traže zaposlenje, uz analizu njihovih stručnih kvalifikacija, iskustva i sklonosti,*
- *sudjelovanjem u administraciji osiguranja za slučaj nezaposlenosti, kod pomoći u slučaju nezaposlenosti i u primjeni drugih mjera namijenjenih potpori nezaposlenima,*
- *pružanjem podrške nezaposlenima u njihovom osposobljavanju, uključujući profesionalnu orijentaciju, osposobljavanje i prekvalifikaciju,*
- *uspostavom suradnje s poslodavcima, kao i dobivanjem od njih detaljnih obavijesti o slobodnim radnim mjestima, te upućivanjem odgovarajućih kandidata,*
- *poduzimanjem odgovarajućih mjera za olakšavanje stručne i geografske mobilnosti,*
- *sudjelovanjem u kreiranju razvojnih socio-ekonomskih planova koji mogu utjecati na poboljšanje stanja u pogledu zaposlenosti.*

Općenito možemo reći da je domaće zakonodavstvo usklađeno s međunarodnom konvencijom koju je Bosna i Hercegovina ratificirala. Zakonom o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba FBiH⁹ utvrđuju se nadležnosti Federalnog zavoda za zapošljavanje (FZZZ), između ostalih praćenje i koordiniranje rada službi u provođenju utvrđenih mjera, dok su kantonalne službe ovlaštene za posredovanje u zapošljavanju, informiranje nezaposlenih o mogućnostima zapošljavanja, provođenje programa za bržu integraciju na tržište rada osoba čije je zapošljavanje otežano itd.

Zakonom o posredovanju u zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti Republike Srpske¹⁰ daju se Zavodu za zapošljavanje Republike Srpske nadležnosti, prije svega, za posredovanje u zapošljavanju, javno obavještavanje o mogućnostima i uvjetima zapošljavanja, savjetovanje o izboru zanimanja, stručno osposobljavanje, pripremu za zapošljavanje, provođenje programa i mjera aktivne politike zapošljavanja i administriranje ostvarivanja prava nezaposlenih osoba (novčane naknade, zdravstvena zaštita itd.).

Dakle, možemo zaključiti da je na temelju pravnog okvira i međunarodnih konvencija služba za zapošljavanje ključna institucija na tržištu rada koja posreduje između poslodavaca i nezaposlenih osoba te pruža pomoć nezaposlenima da u što kraćem roku nađu posao i prilagode svoje kvalifikacije i vještine zahtjevima na tržištu rada. Služba pruža usluge poslodavcima u smislu osiguranja odgovarajućih kadrova potrebnih za poslovanje. Od službe se očekuje da bude partner koji bi trebao utjecati na podizanje stopa zaposlenosti i razvoja programa zapošljavanja.

5.2 Što nezaposleni dobivaju u službi za zapošljavanje?

U analizi stavova klijenata službi za zapošljavanje vrlo je bitno analizirati motive zbog kojih oni pristaju na korištenje usluge, posebice imajući u vidu da u korištenje usluge moraju uložiti vrijeme i novčana sredstva, naročito trebaju li putovati do ureda za zapošljavanje. Analizu ne treba zaustaviti na tome, već je nužno usporediti te podatke s mandatom koji je služba dobila kao institucija od javnoga značaja.

Neki od razloga zbog kojih se nezaposlene osobe prijavljuju u evidenciju su:

- *kako bi primale dodatak za nezaposlene po gubitku zaposlenja,*
- *kako bi imale pravo na ostale dodatke (prije svega zdravstveno osiguranje, a u nekim slučajevima i pomoć zajednice),*
- *kako bi dobile pomoć u traženju posla.*

Uzimajući u obzir zakonski okvir u Bosni i Hercegovini, gotovo svim osobama bez zaposlenja motiv za registriranje u službi za zapošljavanje je ostvarivanje zdravstvenog osiguranja. K tomu, registracijom se može ostvariti dodatak za nezaposlenost, koji se u većini slučajeva isplaćuje samo tijekom kraćega razdoblja osobama koje su ostale bez zaposlenja nakon više godina ostvarenog radnog staža.

Tablica 4. Spontano poznavanje usluga službe za zapošljavanje

	Novo Sarajevo	Doboj
Uživanje prava na zdravstveno osiguranje	99%	98%
Izdavanje potvrda, zahtjeva i ostala administracija	89%	4%
Korištenje novčane nadoknade	77%	4%
Individualno savjetovanje u cilju pronalaska posla i povezivanja s poslodavcima	30%	9%
Skupno savjetovanje u cilju pronalaska posla i povezivanja s poslodavcima	26%	1%
Seminari, radionice ili financijska potpora vezana uz samozapošljavanje	33%	1%
Organizirane aktivnosti prekvalifikacije, dokvalifikacije i stručnog osposobljavanja	30%	1%
Druge aktivne mjere	1%	0%

Kako bi se razotkrila motivacija nezaposlenih osoba za to da su u evidenciji, u anketi je postavljeno pitanje spontanog poznavanja usluga službe za zapošljavanje, a odmah nakon njega i pitanje s ponuđenim odgovorima (eng. *prompted*).

U spontanim pitanjima ispitanicima se ne nude odgovori, čime se ispituje ispitanikovo znanje o službi i najčešće se dobivaju odgovori koji im prvi padaju na um.

U slučaju spontanih pitanja, ispitanici često nešto zaborave ili daju najvažniji odgovor i ne žele se više truditi, što je bilo posebno znakovito u Doboju gdje su ispitanici naveli korištenje prava na zdravstveno osiguranje kao praktično jedinu uslugu koju poznaju (98%), dok je iza te usluge individualno savjetovanje zastupljeno tek u 9% odgovora.

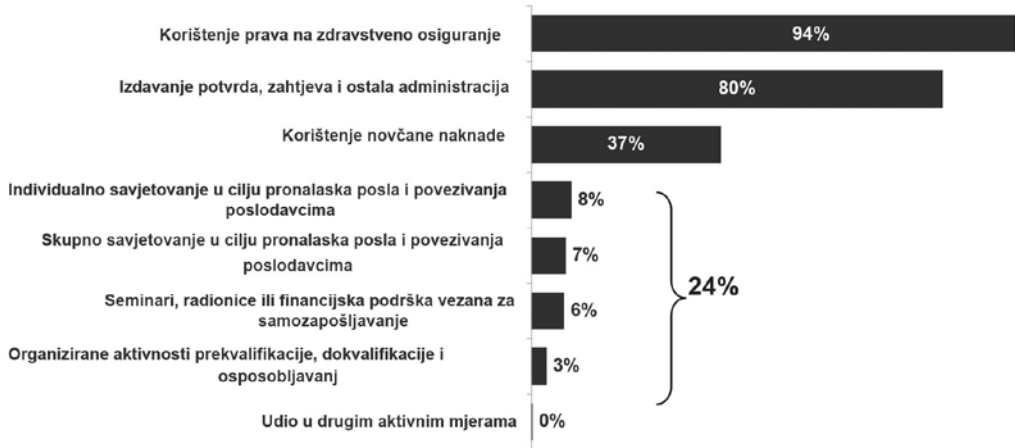
Tablica 5. Osnovne funkcije oglednih ureda

Ured	Rednovito javljanje - dnevno	Nove prijave - dnevno	Zaposlenja - dnevno (brisanje)	Ostala brisanja - dnevno	Prijava na zdravstveno osiguranje - dnevno	Odjava sa zdravstvenog osiguranja - dnevno	Zahtjeva za novčanu nadoknadu - dnevno
Doboj	281	13,6	5,5	6,7	13,9	8,7	4,7
Novo Sarajevo	354	9,0	7,5	3,0	3,7	3,5	3,7

S druge strane, u Novom Sarajevu u spontano očekivane usluge, osim zdravstvenoga osiguranja (99%), možemo uvrstiti i izdavanje potvrda (89%), novčanu nadoknadu (77%), individualno savjetovanje (30%), seminare i financijsku potporu za samozapošljavanje (30%) te aktivnosti prekvalifikacije i dokvalifikacije (30%).

Kada su ispitanicima ponuđeni odgovori u kojima je navedeno koje od usluga su koristili, dominantno su se izdvojile tri usluge: osiguravanje prava na zdravstveno osiguranje (94% u Novom Sarajevu, 93% u Doboju), izdavanje potvrda, zahtjeva i ostala administracija (80% u Novom Sarajevu, 50% u Doboju), te je na trećem mjestu novčana nadoknada (37% u Novom Sarajevu, 22% u Doboju). Zanimljivo je primijetiti kako je s ponuđenim odgovorima u Novom Sarajevu znatno pao postotak „korištenja“ usluga aktivnoga rada biroa s nezaposlenima, dok je u Doboju za određene administrativne usluge (uvjerenja, novčana nadoknada) povećan postotak korištenja, a savjetodavne su usluge i dalje ostale na vrlo niskoj razini. Takvi odgovori mogli su biti i očekivani, s obzirom na sedam osnovnih funkcija službe za zapošljavanje (pobrojane u donjoj tablici).

Nezaposlena osoba bi, prema zakonskim definicijama, morala aktivno tražiti posao u suradnji sa službom. Aktivno traženje posla obuhvaća aktivnosti nezaposlene osobe i službe za zapošljavanje usmjerene k pronalaženju zaposlenja koje odgovara stručnim, radnim i osobnim sposobnostima nezaposlene osobe. Kako bi to ostvarili, pod aktivnim traženjem posla podrazumijeva se: sudjelovanje nezaposlene osobe u skupnom informiranju; obavljanje savjetodavnog intervjua s ciljem utvrđivanja stručnih, radnih i osobnih sposobnosti nezaposlene osobe; uz podršku savjetodavca, na individualnom savjetovanju utvrđivanje osobnoga plana za traženje posla; provođenje plana traženja posla od strane nezaposlene osobe i službe za zapošljavanje,



Grafikon 5. Novo Sarajevo: Koje ste od navedenih usluga Ureda za zapošljavanje do sada koristili? (n=628)

javljanje na oglase i druge oblike komunikacije s poslodavcem radi traženja zaposlenja¹¹. Najveći dio poslova aktivnoga traženja posla nezaposlena osoba nije u stanju samostalno obavljati, već je za to potrebna savjetodavna podrška službe za zapošljavanje.

U skladu s odgovorima ispitanika, nezaposlene osobe nemaju veliki opseg podrške u aktivnom traženju posla. Usluge službe za aktiviranje nezaposlenih osoba (poput savjetovanja, seminara, radionica, prekvalifikacija itd.) koristio je mali udio ispitanika u Novom Sarajevu – svega 24%.

Stanje je još nepovoljnije u Uredu Doboj. Individualno savjetovanje u cilju pronalaska posla i povezivanja s poslodavcima koristilo je 11% ispitanika, premda se tijekom anketiranja postavilo pitanje same definicije individualnoga savjetovanja koje su nezaposleni definirali kao savjetovanje za ostvarenje prava, a ne vezano uz pronalazak zaposlenja. Druge oblike rada s nezaposlenim osobama koristio je tek zanemariv broj ispitanika, kako je prikazano u sljedećem grafikonu.

Grafikon 6. Doboj: Koje ste od navedenih usluga Ureda za zapošljavanje do sada koristili? (n=714)



6. Zadovoljstvo klijenata službama za zapošljavanje

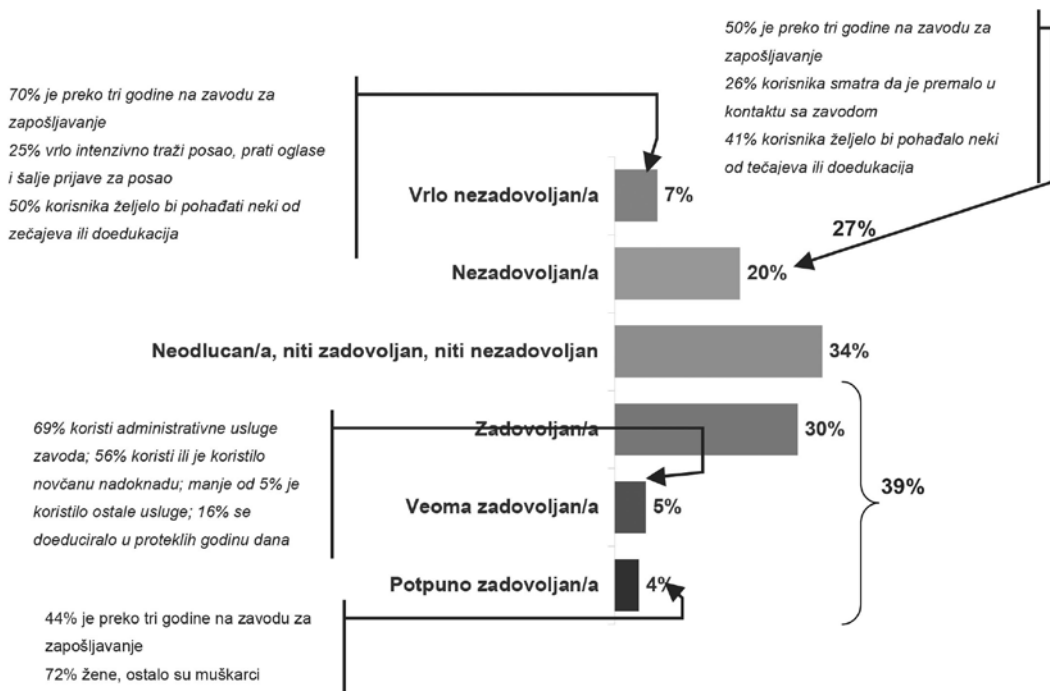
U analizi zadovoljstva klijenata službama za zapošljavanje bitno je znati da službe imaju monopolski položaj javnog sektora, ali i nepovoljnu strukturu klijenata. Klijenti javnih službi nemaju mogućnost izbora jer dio usluga ne mogu dobiti kod drugoga davatelja usluge, pa nezadovoljstvo klijenata nema učinke kakve ima u uslugama privatnoga sodjela (Van Mierlo, 1986). U uvjetima monopola, klijent svoja očekivanja prilagođava ponudi, što mijenja njegovo ponašanje, a usluge se godinama ne unaprjeđuju.

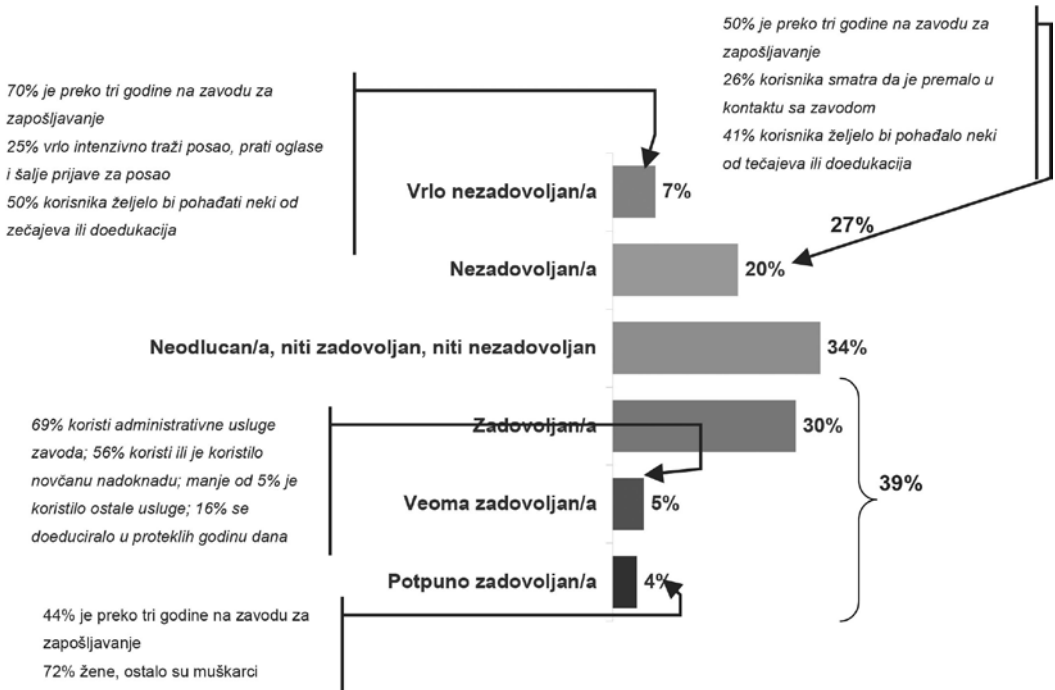
Sama anketa o zadovoljstvu klijenata službama za zapošljavanje služi boljemu razumijevanju potreba korisnika usluga s ciljem prilagođavanja i unaprjeđenja usluga. Stoga se širem krugu korisnika nudi mogućnost iznošenja svojih stavova o radu službi za zapošljavanje, ali i davanja prijedloga za poboljšanje usluga. Zbog toga se u najvećem dijelu analize zadovoljstveni podatci ne mogu promatrati agregatno jer se pružanje usluga, ali i struktura i potrebe klijenata, razlikuju od mjesta do mjesta.

Potpuno zadovoljnih korisnika usluga Ureda za zapošljavanje u Novom Sarajevu ima tek 4%, a sveukupni cilj službe trebao bi biti maksimiziranje ovog postotka. Kako bi se razumjela pozadina njihova zadovoljstva, bitno je analizirati strukturu tih osoba: 44% njih je preko tri godine prijavljeno u evidenciji ureda za zapošljavanje, dakle već su ušli u skupinu dugoročno nezaposlenih, a 72% osoba u toj skupini su žene, koje su, prema istraživanju, manje aktivne u traženju zaposlenja. Veoma zadovoljnim izjasnilo se 5% ispitanika, u čijoj strukturi 69% koristi administrativne usluge ureda, 56% koristi ili je koristilo novčanu nadoknadu, a manje od 5% njih koriste ostale usluge. Ipak su djelomično aktivni jer ih se 16% doeduciralo u proteklih godinu dana. Može se zaključiti da je većina potpuno i veoma zadovoljnih u skupini onih koji koriste administrativne usluge službe za zapošljavanje.

Čak 34% ispitanika izjasnilo se da su umjereno zadovoljni što u konačnici ukazuje na to kako je svega 39% korisnika izjavilo da je pozitivno raspoloženo prema uslugama ureda.

Grafikon 7. Novo Sarajevo: Općenito gledajući, u kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom zavoda za zapošljavanje? (n=628)





Grafikon 8. „Doboj: Općenito gledajući, u kojoj mjeri ste zadovoljni uslugom zavoda za zapošljavanje?“ (n=713)

Udio nezadovoljnih nije zanemariv i iznosi 27%, „nezadovoljnih“ je 20%, a od njih je polovina preko tri godine na zavodu za zapošljavanje, 26% korisnika smatra da je premalo u kontaktu sa zavodom, a 41% nije, ali želi pohadati neki od tečajeva ili doedukacija. U skupini „veoma nezadovoljnih“ je 7%, od kojih je 70% preko tri godine na zavodu za zapošljavanje, 25% vrlo intenzivno traži posao, prati oglase i šalje prijave za posao, a čak 50% korisnika bi željelo pohadati neki do tečajeva ili doedukacija. Među dvjema kategorijama nezadovoljnih je primjetnija veća aktivnost u usporedbi sa skupinama zadovoljnih. Skupina neopredjeljenih je značajna i iznosi 34% te je to skupina na koju bi se služba mogla usredotočiti svojim savjetodavnim aktivnostima.

Taj broj korespondira s brojem osoba koje aktivno traže posao. Gotovo se može pronaći izravna veza između spremnosti nezaposlenih na usavršavanje i njihova zadovoljstva uslugama.

Analiza zadovoljstva u Doboju također daje zanimljive rezultate. Potpuno zadovoljnih korisnika

uslugama zavoda ima 7%, od kojih petina (21%) koristi ili je koristilo novčanu nadoknadu, dok je korištenje ostalih usluga (osim administrativnih) ispod 3%. Ovdje se jasno može naći razlog njihova zadovoljstva. Kao i u Novom Sarajevu, i u Doboju je većina iz ove skupine ženskog spola, premda je razlika manja (52% žene, 48% muškarci). Ono što može zabrinjavati kreatore politika jest to što je čak petina njih u dobnoj skupini od 25 do 29 godina (20%). Broj veoma zadovoljnih također je mali (6%), a zadovoljnih je čak 40%. U zbroju ovih rezultata nešto više od polovine korisnika (53%) izjavilo je da je zadovoljno uslugama ureda (zavoda).

Udio neodlučnih odnosno onih bez očekivanja je 28%, dok je nezadovoljnih 20% (od čega je nezadovoljnih 15% i vrlo nezadovoljnih 5%). Među tih 5% „vrlo nezadovoljnih“ čak 67% korisnika željelo bi pohadati neki od tečajeva ili doedukacija, 59% ima SSS, a 12% VSS, 3% se doeduciralo u proteklih godinu dana, a 29% korisnika smatra da je premalo u kontaktu s uredom (zavodom).

Iako se može reći da je zadovoljstvo klijenata na relativno zadovoljavajućoj razini, postavlja se elementarno pitanje - čime su klijenti zadovoljni, odnosno koja su njihova očekivanja. To postaje posebno značajno jer je broj klijenata koji su na granici neod-

lučnih, odnosno onih koji su na ljestvici zadovoljstva od 1 do 6 odgovorili ocjenom 3 (neodlučan) i 4 (zadovoljan), veoma visok – 64% u Novom Sarajevu i 68% u Doboju. Ovakva situacija zapravo je indikacija da klijenti ne očekuju previše od zavoda, što je u skladu s *Teorijom diskonfirmacije*, prema kojoj što su manja očekivanja, veća je mogućnost da će biti veće zadovoljstvo klijenata. S jedne strane to ne stvara pritisak osoblju i menadžmentu službe za zapošljavanje, ali s druge strane taj neutralan stav mogao bi se veoma lako promijeniti u negativan, što bi imalo veoma nepovoljne posljedice.

Kako bi se bolje shvatili klijenti, odnosno kako bi se aktivnostima službe utjecalo na njih da svoje aktivnosti usmjere kako bi rad zavoda davao zadovoljavajuće rezultate, nužno je shvatiti pozadinu njihovih stavova odnosno elemente usluge. Zbog toga bi u sljedećim istraživanjima bilo poželjno koristiti diskriminativnu analizu, kako bi se utvrdilo koje varijable čine bitne elemente zadovoljstva klijenata službi za zapošljavanje, odnosno koje varijable opisuju razlike u stavovima klijenata.

7. Zaključci i preporuke

I pored velikih kritika na račun rada zavoda, zbog nedostatka ponuđenih mogućnosti za zapošljavanje, iznenađujuće je što je najveći dio ispitanika zadovoljan radom zavoda. U Novom Sarajevu je 39% njih zadovoljno pruženom uslugom, dok je u Doboju ta brojka natpolovična i iznosi 53%. Dakle, može se reći da su klijenti službi za zapošljavanje zadovoljni uslugama koje dobivaju, ali znači li to da su usluge kvalitetne i da ih ne treba mijenjati?!

Uzimajući u obzir nalaz o njihovom prepoznavanju i korištenju usluga, ispitanici većinom prepoznaju tri usluge zavoda: osiguranje prava na zdravstveno osiguranje, izdavanje potvrda i svjedodžbi te ostvarivanje prava na novčanu nadoknadu. S pravom možemo zaključiti da klijenti iskazuju zadovoljstvo pružanjem usluga koje dobivaju, odnosno upravo administrativnim uslugama. I to je zapravo suštinski nalaz ovoga istraživanja.

Menadžment službi za zapošljavanje mora aktivno raditi na proširivanju usluga koje službe pružaju kako bi uvrstili sve one koje su zakonski definirane (pri čemu se posebno misli na aktivan rad s poslodavcima i nezaposlenim osobama na poslovima

posredovanja pri zapošljavanju), a ne samo jedan dio njih (administriranje nezaposlenosti i prava koja proizlaze iz statusa).

Ono što ukazuje na neodgovarajuću strukturu klijenata službi za zapošljavanje jest pokazatelj njihove aktivnosti u traženju zaposlenja. U Novom Sarajevu 41% nezaposlenih osoba redovito prati i prijavljuje se na objavljene oglase za radna mjesta, dok je u Doboju taj broj tek 26%. Prema zakonskim definicijama, samo taj broj osoba ispunjava svoje obveze glede toga da budu prijavljene u evidenciji zavoda za zapošljavanje, dok drugi nemaju to pravo. S obzirom na to da je u Doboju u evidenciji 13026 prijavljenih nezaposlenih osoba, svoje obveze i pravo na status nezaposlene osobe ispunjava samo njih 3386, dok u Novom Sarajevu od 9082 prijavljenih njih 41% ispunjava uvjete pa je stvarni broj nezaposlenih tek 3723. U konačnici se može zaključiti da je samo jedna trećina nezaposlenih osoba u dva promatrana zavoda aktivna u traženju zaposlenja, dok su dvije trećine nemotivirane i nezainteresirane za pronalazak posla.

Potrebno je stvoriti atmosferu i usluge koje će omogućiti aktivniju suradnju korisnika i zavoda za one koji se žele aktivnije uključiti i tražiti zaposlenje. Osim kategorizacije po stručnoj spremi i dužini prijavljenosti u evidenciji zavoda, bilo bi poželjno detaljnije kategorizirati nezaposlene osobe prema njihovoj spremnosti za aktiviranje u traženju zaposlenja te na osnovi toga individualno prilagoditi usluge i podršku, kako bi se izvori ureda mogli učinkovitije koristiti, a nezaposleni koji se doista žele zaposliti dobili najveću moguću pozornost. Nezaposlene osobe treba ohrabriti na to da se iskreno izjasne o svome statusu, te jamčiti da njihovo izjašnjenje neće biti korišteno na njihovu štetu. Time bi se izvori i potencijali zavoda primjereno usmjerili prema potrebama i interesima različitih ciljnih skupina među korisnicima zavoda.

Nikako se ne smije zanemariti činjenica da su zavodi za zapošljavanje posrednik između nezaposlenih osoba, tržišta rada, ali i obrazovnih institucija te je njihova uloga iznimno važna. Težnja svakoga društva je puna zaposlenost, odnosno iskorištenost ljudskoga kapitala. Nezaposlenost nije samo gospodarski problem, već je i politički problem, a osobito moralni problem kojim se treba baviti više različitih sudionika zajedničkim naporima. Službe za zapošljavanje su najisturenije u borbi za punu zaposlenost, no jasno je da one same ne mogu ništa učiniti pa je nužna suradnja poslovnoga odjela, aka-

demskih i istraživačkih institucija, ali i vlasti radi pronalaženja rješenja kojima će se postojeći izvori iskoristiti na najučinkovitiji mogući način.

Nezaposlenost mora biti ključni problem prepoznat od svih sudionika, naglašen u svim razvojnim

dokumentima i ekonomskim politikama. Zavod je samo jedna od karika u tome lancu, ali s obzirom na važnost, uvijek mora inzistirati i biti inicijatorom suradnje sudionika.

LITERATURA

1. Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine. *Registrirana nezaposlenost u junu 2013.*, BHAS: Sarajevo, 2013.
2. Bowen D. *Antecedents of consumer satisfaction and dis-satisfaction (CS/D) on long-haul inclusive tours - a reality check on theoretical considerations*, *Tourism Management* 22, 2001., str. 49. – 61.
3. Buttle, F. SERVQUAL: review, critique, research agenda, *Journal of Marketing*, Vol 30(1), 1996, str. 8. -32.
4. Churchill, G., Surprenant, C. *An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction*, *Journal of Marketing Research*, 1982., str. 491. -504.
5. Evenson, R. *Customer Service Training 101: Quick and Easy Techniques That Get Great Results*. Saranac Lake: AMACOM Books, 2005.
6. Finn. D. *Subcontracting in Public Employment Services: Review of Research Findings and Literature on Recent Trends and Business Models*, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, 2011.
7. Fretwell, D., Goldberg S. *Developing Effective Employment Services*, World Bank Discussion Papers, No. 208, Washington, D.C., World Bank, 1993.
8. Gerson, R., Machosky, B. *Measuring Customer Satisfaction: A Guide to Managing Quality Service*. USA, Boston: Course Technology Crisp, 1993.
9. Hazans, M. *Anketna i registrirana stopa nezaposlenosti: Zašto se one razlikuju i zašto su nam potrebne obje?*. Dokument pripremljen za učesnike studijske posjete u okviru IPA 08-06 projekta „Dobra vladavina na tržištu rada istatički podaci o zapošljavanju“, 2006.

10. International Labour Organization (ILO). Resolutions Concerning Economically Active Population, Employment, Unemployment and Underemployment, 1982.
11. Maister, D.H. *The psychology of waiting lines*, The Service Encounter, Lexington Books/DC Heath, London, 1985.
12. Oliver, R. L. *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of Marketing Research 17, 1980., str. 460. - 469.
13. Oliver, R.L. and De Sarbo, W.S. *Response Determinants in Satisfaction Judgments*. Journal of Consumer Research, Vol. 14, 1988., str. 495. – 507.
14. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, The Journal of Marketing, Vol. 4, 1985., str. 41. - 50.
15. Struyven L., Steurs G. *The competitive market for employment services in the Netherlands*, OECD, Working Papers 13, 2003.
16. The World Bank. *Doing Business 2013*. Washington: The World Bank and the International Finance Corporation, 2013.
17. Tse D., Wilton P. *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension*. Journal of Marketing Research, Vol. 25, No. 2, 1988.
18. Van Mierlo, H. G. A. *Improvement of Public Provision of Goods and Services*. In J. Lane (Ed.), State and Market: The Politics of the Public and the Private. London: Sage Publications, 1986.
19. Weinsaupt, J. T., *Managing Public Employment Services: Trends and Experiences with Recent Governance Reforms, unpublished paper*, in Small-Scale Study. Partnerships Among Employment Services. ISMERI EUROPA. Authors and contributors: Andrea Naldini, Ismeri Europa, Italy, 2011.

BILJEŠKE

- 1 Istraživanje provedeno uz porporu Švicarske agencije za razvoj i suradnju (SDC)
- 2 Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o posredovanju u zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba („Službene novine Federacije BiH“, broj 22 od 6. 4. 2005.), članci 3. i 3a.
- 3 Zakon o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti RS („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 30/10), članak 4.
- 4 Zakon o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti RS („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 30/10), članci 4., 5. i 35.
- 5 Stranih jezika (engleski, njemački, arapski, francuski), informatike i programiranja, slikarstva, rada s djecom, računovodstva, financija, menadžmenta, elektrotehnike, tehničkog crtanja, multimedije, marketinga, šivanja, hortikulture, priprema projekata za EU fondove, obuka za zaštitara, tečaj vezan za standarde i kvalitetu hrane, tečaj daktilografije itd.
- 6 Strani jezici, knjigovodstvo, rad na računalima, krojački zanat, autolakiranje, daktilografija, kozmetika, povrtlarstvo i rad s djecom.
- 7 Zakon o volontiranju Republike Srpske, http://mladi.info/files/pdf/Zakon_o_volontiranju.pdf
- 8 Članak 30. stavak 4.
- 9 „Službene novine Federacije BiH“, br. 55/00, 41/01, 22/05 i 09/08.
- 10 „Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 30/10 i 102/12.
- 11 Pravilnik o aktivnom traženju posla („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 93/10.), članci 3. i 4.

Ranko Markuš

Preliminary communication

CUSTOMER SURVEY IN PUBLIC EMPLOYMENT SERVICES: EXPECTATIONS VS. SATISFACTION

ABSTRACT

The study examines the relationship between customers' expectations and satisfaction but also the institutional mandate given to employment services based on the results of the survey conducted with a sample of 1,337 unemployed persons in May 2013. The survey aimed to establish customer satisfaction with Dobož and Novo Sarajevo employment agency services.

The main conclusions are as follows: (1) the unemployed persons are not familiar with the range of services these agencies should provide so they focus on a set of services they are familiar with; (2) unemployed persons' satisfaction with the employment agency services is within a relatively acceptable range, although there is still some doubt as to what they expect from the agency, (3) the employment agency does not provide all the services it is obliged to provide pursuant to the law, the focus being on unemployment benefits, and (4) only 26% of the unemployed in Dobož and 41% of the unemployed in Novo Sarajevo have been actively looking for work, which puts the unemployment agency alongside social welfare institutions.

Of the total of 22,108 unemployed persons registered with the two surveyed agencies, only 7,109 of them meet the statutory requirements and are consequently entitled to registration. The remaining 14,999 persons are not looking for work and see the unemployment agency as an instrument for obtaining unemployment benefits. In conclusion, only one third of the unemployed in the two observed agencies is actively seeking employment, while two thirds are neither motivated for nor interested in finding a job and fall into the category of the long-term unemployed. Unemployment has become a major issue, both from an economic and social, but also moral and political aspect.

Keywords: unemployment, customer satisfaction, inactivity, employment services