

Upravljanje kvalitetom usluga poljoprivrednog osiguranja primjenom višedimenzionalnog modela vrednovanja

Jadranka Deže

Poljoprivredni fakultet Sveučilišta J.J. Strossmayera u Osijeku, Kralja Petra Svačića 1d, Osijek, Hrvatska (jdeze@pfos.hr)

SAŽETAK

Osiguranje je način preventivnog djelovanja u cilju smanjivanja posljedica rizika. Menadžeri poljoprivrednih gospodarskih subjekata prepoznaju potencijalne opasnosti koje mogu utjecati na ekonomske rezultate poslovanja. Njihove spoznaje i očekivanja su osnova za unaprijeđivanje kvalitete usluga poljoprivrednog osiguranja.

Cilj rada je predstaviti višedimenzionalni model vrednovanja kvalitete kao metodu u procesu unaprijeđivanja kvalitete usluga, te njegovu strukturu, postupke i moguće rezultate.

Mogućnost sufinanciranja dijela police osiguranja usjeva, životinja i biljaka prema Programu ruralnog razvoja Republike Hrvatske za razdoblje 2014-2020. aktualizira temu poljoprivrednog osiguranja.

Ključne riječi: upravljanje kvalitetom usluga, poljoprivredno osiguranje

UVOD

Poljoprivredna je proizvodnja povezana rizicima koji su raznovrsni po svojim izvorima. Mnogi rizici povezani su s neočekivanim ishodima i negativnim posljedicama kao što su promjene cijena, tuče, suše, poplave, bolesti i slično. Rizičnost je opasnost od neželjenog događaja koji može prouzročiti gubitke u poslovanju. Upravljanje tim rizicima usmjereno je na smanjivanje mogućih pojava nepovoljnih ishoda ili ublažavanje posljedica njihovih učinaka.

Menadžeri u agrobiznisu trebaju biti

usmjereni na smanjivanje pojava koje potencijalno mogu postati opasnost za poslovanje i preventivno djelovanje kako bi se ublažile posljedice rizika. Pogreške u poslovnom odlučivanju zbog događaja koji nije predviđen povezane su sa ljudskim činiteljem, menadžerom. Poznavanje potencijalnih opasnosti i njihovih ishoda u poljoprivrednoj proizvodnji osnovna su znanja agronoma koji menadžerskim vještinama mogu kvalitetnije upravljati rizicima. Jedan od oblika preventivnog djelovanja menadžera u cilju rasta kvalitete upravljanja rizicima je osiguranje usklađeno s očekivanom kvalitetom

usluge poljoprivrednog osiguranja.

Prema Hisrich i dr. (2008) poduzetničko upravljanje podrazumijeva primjenu različitosti pri upravljanju resursima kako bi nastao novi proizvod ili usluga, inovativna usluga. Takve nove usluge imaju značenje za gospodarske subjekte, ali i za potrošače, korisnike usluga. Inovativni poduzetnički gospodarski subjekt prepoznaje i prati opažanja svojih korisnika, klasificira ciljeve pri razvijanju novih usluga te se na taj način diferencira od istovrsnih ponuđača. Sa stajališta korisnika nova usluga postaje interesantna i onda kada se radi o poboljšanoj inačici stare usluge, a posebno ako pruža novu razinu korisnosti koja je prepoznatljiva korisniku.

Poduzetništvo je pretpostavka rasta i razvoja, prema Kolaković (2006) predstavlja integraciju poduzetničkih aktivnosti traženja poslovnih prilika i strateških akcija u iznalaženju komparativne prednosti. U poslovnom okruženju koje se brzo mijenja važno je poduzetničko upravljanje s ciljem stvaranja jedinstvenih proizvoda i usluga koje je teško kopirati. U situacijama koje karakterizira prisutnost velike raznolikosti želja i potreba korisnika i nemogućnosti njihova zadovoljenja standardiziranim proizvodima, važno je primijeniti strategiju diferencijacije. Treba pratiti očekivanja potrošača, odnosno korisnika i na osnovi stečenih spoznaja, koje oni prepoznaju kao važne, izrađuje se koncepcija u skladu s njihovim očekivanjima.

Ministarstvo poljoprivrede načinilo je Pravilnik o provedbi Mjere M17, odnosno Podmjere 17.1. „Osiguranje usjeva, životinja i biljaka“ iz Programa ruralnog razvoja Republike Hrvatske za razdoblje 2014-2020. Ovim Pravilnikom korisnicima se dodjeljuje potpora za sufinanciranje dijela police osiguranja usjeva, životinja i biljaka.

Osigurati se mogu fizičke i pravne osobe, koje imaju poljoprivrednu proizvodnju, od štetnih događaja koji mogu biti elementarne nepogode i nepovoljne klimatske prilike. Elementarne nepogode podrazumijevaju prirodne pojave biotičke i abiotičke naravi koje mogu prouzročiti značajne nepoželjne promjene u proizvodnji, a time utjecati i na ekonomske gubitke.

Nepovoljne klimatske prilike povezane su s lošim vremenskim uvjetima za proizvodnju – tuča, led, mraz, oluja, udar groma, razdoblja visokih temperatura, odnosno suša, požara ili jakih kiša, a u vezi s tim i poplava. Pravilnikom je predviđeno i sufinanciranje osiguranja od nametnika bilja, odnosno štetnih organizama čijim djelovanjem nastaju gubici u biljnoj proizvodnji. U vezi sa stočarskom proizvodnjom načinjen je popis bolesti životinja koje su potencijalno najčešći uzroci gubitaka u proizvodnji, i to: tuberkuloza i bruceloza goveda, klasična i afrička svinjska kuga, bedrenica, salmoneloza, trihineloza te ostalo, odnosno ukupno njih osamnaest.

Sufinanciranje se provodi sredstvima potpore iz Europskog fonda za ruralni razvoj, EAFRD-a, s udjelom od 85%, a ostalih 15% su sredstva Republike Hrvatske. Nakon cjelovite uplate ugovorene ukupne premije osiguranja moguće je ostvariti potporu u iznosu od 65% ukupno plaćene premije osiguranja. (www.mps.hr)

Mjerom 17.1. nudi se povoljnija mogućnosti sufinanciranja korisnicima osiguranja. Istodobno, mjera predstavlja mogućnost osiguravateljima nastanak povoljnijih uvjeta u poslovnom okruženju. Upravo ovakvi preduvjeti osnova su za promjene i prilagođavanje poslovanja, uvođenje novih vrsta i oblika usluga, odnosno poduzetničkog upravljanja.

Prema podacima Agencije za plaćanja u poljoprivredi, ribarstvu i ruralnom razvoju u svrhu potpore za osiguranje od mogućih šteta proizvodnji u poljoprivredi isplaćeno je ukupno 5.678 korisnika od 186.333 koliko ih se nalazilo u Upisniku poljoprivrednih gospodarstava, što je 3,3% . (www.aprrr.hr)

U vezi sa stanjem poljoprivrednih osiguranja, prema Lapčić (2013), Republika Hrvatska ima na raspolaganju fond „zelena kutija“ u kojem je dostupno 336 milijuna kuna. Tim sredstvima mogu se subvencionirati premije poljoprivrednih osiguranja proizvođačima do 65%. Na hrvatskom tržištu koje je u razvoju osiguratelji mogu značajno unaprijediti upravljanje rizikom u poljoprivredi, mogu smanjiti utjecaj prirodnih katastrofa, poboljšati kreditnu sposobnost poljoprivrednika, smanjiti odgovornost vlada u prikriivanju šteta i poboljšati svijest poljoprivrednika o rizicima.

Cilj rada je aktualizirati značenje kvalitete usluga poljoprivrednog osiguranja i predstaviti višedimenzionalni model vrednovanja kvalitete kao pouzdanu metodu u procesu unaprijeđivanja kvalitete usluga.

MATERIJAL I METODE

Radom se predstavlja instrument za mjerenje kvalitete usluga poljoprivrednog osiguranja. Ovaj instrument strukturiran je kao višedimenzionalni model za vrednovanje kvalitete usluga koji su razvili Zeithaml, V.A. (1987), Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. i Berry, L.L. (1988) suočeni poduzetničkim izazovom mjerenja onoga što je teško mjerljivo. Za razliku od kvalitete robe koja se može objektivno mjeriti brojnim pokazateljima kao što je trajnost, broj tehnoloških i ostalih grešaka, (Crosby 1979, Garvin 1983) kvaliteta usluge je apstraktna, neopipljivo konstruirana

te ima svoje specifičnosti – nedodirljivost, heterogenost i neodvojivost, odnosno nema opipljivu komponentu kao što to imaju proizvodi. Usluge su raznovrsnije kao vrste i neodvojive od korisnika jer kada je usluga ponuđena, korisnici je istodobno i koriste, ne postoje zalihe. Zbog toga je višedimenzionalni model korisna metoda pri upravljanju kvalitetom usluga s ciljem postizanja izvrsnosti. Postizanje izvrsnosti usluge moguće je kada se utvrde bolji i lošiji segmenti usluge što je preduvjet za strateško planiranje održavanja, rasta i razvoja usluga poljoprivrednoga osiguranja.

Mjerenje kvalitete usluga primjenom ovog modela predmet je istraživanja mnogih autora kako stranih tako i domaćih. Tvorci modela Parasuraman i dr. (1988) koristili su ga u različitim uslužnim djelatnostima od bankarstva, kreditnog poslovanja, posredovanja vrijednosnim papirima kao i u uslugama održavanja uređaja. Marković je (2003, 2004) model primijenila pri istraživanjima razine kvalitete u visokom obrazovanju, ali i kontinuiranim praćenjem kvalitete usluga u hotelskoj industriji.

REZULTATI I RASPRAVA

Istraživanjima Gugić i suradnika (2008) o korištenju poljoprivrednog osiguranja vinogradara i vinara u Dalmaciji pokazalo se kako 85,5% njih ne koristi osiguranje zbog visine premije osiguranja, nedovoljne pokrivenosti od šteta osiguranjem te prepoznaju nedostatnu ponudu osiguranja. Značajni razlozi nekorištenja poljoprivrednog osiguranja su složeni postupci prilikom ugovaranja police osiguranja te nedostatak informacija o vrstama i mogućnostima korištenja usluga osiguranja. Pri vrednovanju važnosti pojedinih rizika

najznačajniji rizik je zdravlje vlasnika i njegove obitelji, klimatski utjecaji na proizvodnju, mogućnost plasmata proizvodnih proizvoda te promjene cijena poljoprivrednih inputa. Vrednovanjem usluge osiguranja korisnici su najzadovoljniji stručnošću i susretljivošću osoblja osiguravajućeg društva, a najmanje su zadovoljni vrstama i oblicima ponude osiguranja. Ostalih 14,5% prema rezultatima istraživanja koristi usluge poljoprivrednog osiguranja zbog izloženosti proizvodne lokacije klimatskim rizicima te zbog mogućnosti sufinanciranja premija osiguranja.

Rast kvalitete ponude poljoprivrednog osiguranja povezan je s raznovrsnošću usluga koje trebaju biti usklađene s onim što trenutni ali i potencijalni korisnici očekuju od takve vrste usluga. Sufinanciranjem premije osiguranja je moguće povećati broj korisnika, vrsta i vrijednosti osiguranja.

Koja je razina kvalitete usluge te kakve i kolike su mogućnosti rasta njezine kvalitete, pitanja su kojima su se dugo bavili brojni autori u svojim istraživanjima s ciljem izrade pouzdanog instrumenta, alata, modela koji bi u primijenjenim istraživanjima pridonosio najtočnijim rezultatima. U nedostatku postupaka mjerenja razine kvalitete usluge u primijenjenim tržišnim disciplinama prema Jacoby i Olson (1985) načinjen je višedimenzionalni model sa interdisciplinarnim pristupom i svojevrsan je fenomen u koncipiranju modela za provođenje postupka vrednovanja kvalitete usluge.

Koncept višedimenzionalnog modela u prvim razdobljima nastanka sadržavao je 97 segmenata koji su činili model (Churchill i dr., 1974; Saxe i Weits 1982). Postupcima njegove primjene nastalo je pročišćavanje dimenzija i segmenata u modelu jer je cilj bio razviti jezgrovit, sažet model koji bi bio

pouzdan u vrednovanju kvalitete različitih uslužnih gospodarskih djelatnosti. Nastao je model od 10 dimenzija koje predstavljaju opipljivost, pouzdanost, razumijevanje korisnika, povjerenje i susretljivost. Svaka dimenzija sadrži 4-5 segmenata koji ukupno čine 22 segmenta vrednovanja očekivanja, a s druge strane objektivnog vrednovanja stvarne usluge. Dimenzije su načinjene tako da ih je u prvotnom konceptu bilo sedam, a zatim su dvije kombinirane, jer se faktorskom analizom pokazalo kako nema značajnijih promjena u alfa koeficijentu, odnosno utvrdilo se kako ima više većih preklapanja između dimenzija D4 i D5 kao i D6 i D7. Ove dimenzije spojene su u jednu tako da je od prvotnih sedam nastalo pet. Ovih pet dimenzija sadrže segmente, oblike vrednovanja i to tako da su tri originalne, a dvije kombinirane dimenzije. Tri originalne zastupljene su s četiri segmenta dok su dvije kombinirane zastupljene sa pet segmenata u modelu.

Tablica 1. Struktura višedimenzionalnog modela vrednovanja kvalitete usluga

Dimenzije	Opis dimenzije	Segmenti	Ukupno segmenata
Opipljivost	Fizički, materijalni uvjeti	1-4	4
Pouzdanost	Sposobnost realizacije obećane usluge točno i odgovorno	5-9	5
Poistovjećivanje	Razumijevanje potreba korisnika	10-13	4
Povjerenje	Znanje, ljubaznost osoblja, komunikacijske vještine u razvoju povjerenja	14-17	4
Susretljivost	Individualizirana pažnja prema korisnicima	18-22	5

Izvor: autor

Cjelokupan model sadrži 44 segmenta kojima je moguće pouzdano vrednovati kvalitetu usluge.

Tablica 2. Segmentacija strukture višedimenzionalnog modela vrednovanja kvalitete usluga

Vrednovanje očekivanja	Vrednovanje stvarno ponuđene usluge
Segmenti: 1-22	Segmenti: 1-22
Ukupno: 44 segmenta	

Izvor: autor

Prema Zeithaml (1987) opažanje kvalitete usluge vidljivo je kao mjera koja nastaje postupkom vrednovanja odstupanja između opažanja korisnika usluge i očekivanja. Pojam očekivane kvalitete usluge se definira kao spoznaja korisnika usluge o tome što je to davatelj usluge trebao ponuditi bolje nego što je stvarno ponudio. Model se sastoji od postupaka.

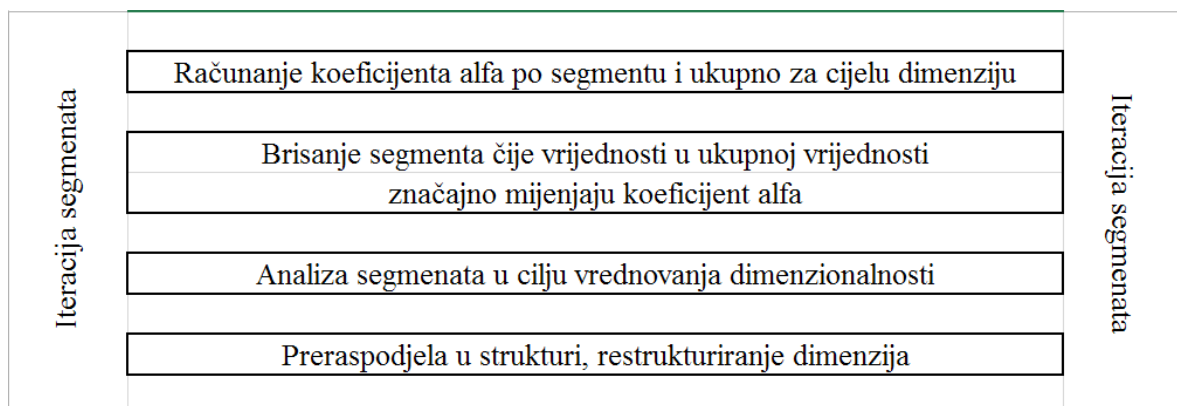
Postupci u razvoju višedimenzionalnog modela vrednovanja kvalitete usluge su:

1. Definicija kvalitete usluge kao razlike između očekivanja od poljoprivrednog osiguranja i ponuđene istovrsne usluge
2. Identifikacija 10 dimenzija, očekivanja 5 i vrednovanja 5, koje čine strukturu kvalitete usluga
3. Konstrukcija 44 segmenta koji čine odabраних 10 dimenzija
4. Prikupljanje podataka o očekivanjima korisnika i vrednovanju ostvarene usluge te oblikovanje baze podataka iz uzorka

ispitanika koji su trenutni korisnici poljoprivrednog osiguranja

6. Postupak vrednovanja očekivanja korisnika kroz slijedeće iteracije:

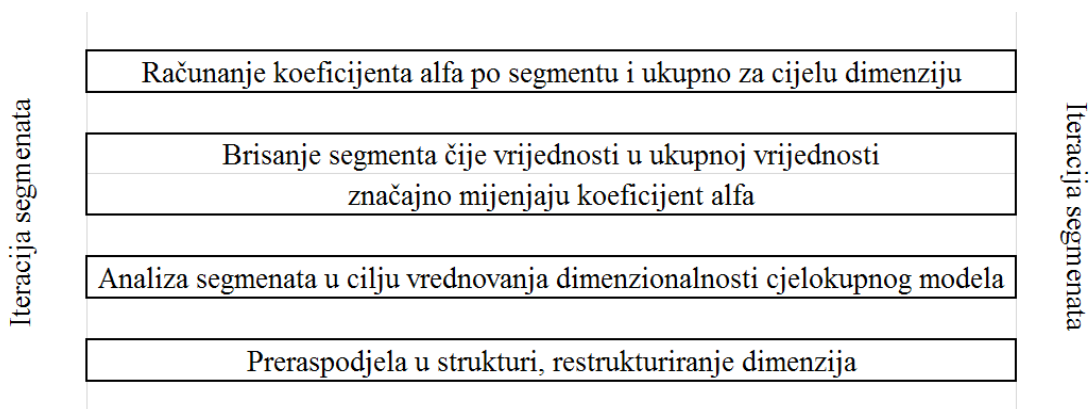
- Identifikacija 5 dimenzija očekivanja korisnika od ostvarene usluge s 22 segmenta kvalitete



7. Prikupljeni podaci objektivnih vrednovanja usluge poljoprivrednog osiguranja strukturiraju se u bazi podataka

9. Postupak vrednovanja kroz slijedeće iteracije:

8. Identifikacija 5 dimenzija objektivnog vrednovanja ostvarene usluge s 22 segmenta vrednovanja



10. Vrednovanje strukture segmenata, svi segmenti i dimenzije se vrednuju ljestvicom prema unutarnjoj konzistentnosti i dimenzionalnosti

11. Cjelokupno vrednovanje rezultata primjene višedimenzionalnog modela.

Višedimenzionalni model upravljanja kvalitetom usluga omogućuje vrednovanje dimenzija kao i razinu promjenjivosti segmenata u svakoj pojedinoj dimenziji. Visoka pouzdanost i unutarnja promjenjivost su neophodni uvjeti za postupke vrednovanja u modelu, ali on mora zadovoljiti i druge jasno određene konceptijske i empirijske kriterije kako bi se izračunale pouzdane vrijednosti u njegovoj strukturi. (Campbell 1960; Peter 1981).

Model upravljanja kvalitetom usluga korisna je metoda koja se temelji na definiciji kvalitete kao usporedbe između ostvarenog i očekivanog, te na ustanovljavanju i razumijevanju razlika koji se javljaju u procesu pružanja usluga. Opažanje kvalitete je korisnikova odluka o prepoznavanju razine izvrsnosti i superiornosti usluge poljoprivrednog osiguranja. Opažena kvaliteta usluge može biti u većoj ili manjoj suprotnosti od objektivne kvalitete.

Primjena modela i utvrđivanje razlika omogućuje jasnije koncipiranje smjernica s ciljem unaprjeđivanja kvalitete usluga. Konkretnija konceptualizacija unaprjeđivanja kvalitete usluga poljoprivrednog osiguranja primjenom višedimenzionalnog modela upravljanja kvalitetom nastaje primjenom fokusiranog empirijskog istraživanja, odnosno onoga što je cilj. U skladu s ciljevima rezultati mogu biti:

a) Interno, potvrditi kvalitetu i /ili utvrditi

- greške, konflikte, jazove, razlike,

b) Unutar organizacijske strukture omogućuje pratiti razinu kvalitete za svaku poslovnu jedinicu u lancu poslovanja i uspoređivati rezultate usluga poljoprivrednog osiguranja,

c) Unutar klastera ili nekoliko klastera model omogućuje otkrivanje ključnih svojstava koja mogu olakšati ili ometati distribuciju usluga i tako utjecati na razinu kvalitete,

d) Eksterno, gospodarski subjekti korištenjem modela mogu vrednovati svoje performanse kvalitete u odnosu na svoje glavne konkurente.

Uopćeno, kroz rezultate moguće je prepoznati glavne dimenzije kvalitete usluga, lakše je usmjeravanje na ciljna tržišta, uspoređivanje s konkurencijom u vezi sa snagama i slabostima u određenoj dimenziji, jasnije se prepoznaju prioriteti s obzirom na razvoj kvalitete usluga osiguranja. Moguće je usmjeriti djelovanje i financijska sredstva samo na one neophodne aktivnosti kojima se doprinosi rastu kvalitete.

ZAKLJUČAK

Rastom kvalitete usluga poljoprivrednog osiguranja potrebno je isto tako kvalitetno upravljati. Potencijali korisnici, menadžeri poljoprivrednih gospodarskih subjekata, očekuju od ove vrste usluge prilagođen i kvalitetan asortiman usluga. Kvalitetne usluge poljoprivrednog osiguranja jedan su od preduvjeta održivosti poslovanja u uvjetima neizvjesnosti i prisutnosti velikog broja i vrsta rizika s kojima je povezana poljoprivredna proizvodnja kao primarna gospodarska djelatnost.

Upravljanje rastom kvalitete usluga poljoprivrednog osiguranja korisno je primjenom višedimenzionalnog modela koji omogućuje uočavanje nedostataka u svakom od segmenata koji čine strukturu modela. Utvrđivanjem mogućnosti poboljšanja na osnovu razlika u postupku vrednovanja očekivane i ostvarene usluge poljoprivrednog osiguranja prepoznaju se smjernice koje su neophodne za upravljanje postupkom unaprjeđivanja kvalitete usluga poljoprivrednog osiguranja.

LITERATURA

- Berry L.L. (1986). Retail Businesses are Service Businesses, *Journal of Retailing*, 62., 3-6.
- Churchill G.A., Ford N.M., Walker O.C. (1974). Measuring the Job Satisfaction of Industrial Salesmen. *Journal of Marketing Research* 254-260.
- Campbell D.T. (1960). Recommendations for APA Test Standards Regarding Construct, Trait, of Discriminant Validity, *American Psychologist*, 15. 546-553.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*, New York, New American Library.
- Hisrich R.D., Peters M.P., Shepherd D.A. (2011). *Poduzetništvo*, Sedmo izdanje, MATE d.o.o. Zagreb
- Garvin D.A. (1983). Quality on the line. *Harvard Business Review* 61. 65-73.
- Gugić J., Par V., Njavro M., Verović A. (2008). Izvori rizika i strategije upravljanja rizikom na vinogradarsko-vinarskim gospodarstvima u Dalmaciji. *Agronomski glasnik* 5. 425-438.
- Jacoby J., Olson J. (1985). *Perceived Quality*, Lexington, Massachusetts: Lexington Books
- Kolaković M. (2006). *Poduzetništvo u ekonomiji znanja*. Sinergija, Zagreb
- Lapčić, V., Gajski Kovačić, N (2013). U proizvodnji hrane osiguratelji su nužni partneri. *Svijet osiguranja*, časopis za pravo, ekonomiku i praksu osiguranja i reosiguranja, 4/2013. Raspoloživo: <http://www.svijetosiguranja.eu/hr/clanak/2013/4/u-proizvodnji-hrane-osiguratelji-su-nuzni-partneri,322,10675.html>
- Marković, S. (2003). An application of the multivariate statistical analysis in service quality measurement of higher education, *Tourism & Hospitality Management*, Vol. 9, No. 1, June, 2003., Wien/Opatija, WIFI Österreich, University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management Opatija, str. 93-112.
- Marković, S. (2004). *Measuring Service Quality in Croatian Hotel Industry: A Multivariate Statistical Analysis*, Naše gospodarstvo/Our Economy, University of Maribor, Faculty of Economics and Business, Slovenija, broj 1/2, letnika 50, 2004., str. 27-33.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L.: (1988). A Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing* 64(1): pp. 12-40.
- Peter J.P. (1981). Construct Validity: A Review of Basic Issues and Practices, *Journal of Marketing Research* 18. 133-45.
- Saxe R., Weitz B.A. (1982). The SOCO Scale: A measure of the customer orientation of sales people. *Journal of Marketing* 19. 353-351.
- Zeithaml V.A (1987). *Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value*, Report, Cambridge. 87-101.

- ***Ministarstvo poljoprivrede, Pravilnik o provedbi mjere M17, Podmjere 17.1. Osiguranje usjeva, životinja i biljaka“ iz programa ruralnog razvoja Republike Hrvatske za razdoblje 2014-2020. Raspoloživo: <http://www.mps.hr/UserDocsImages/SAVJETOVANJA%20ZI/2015/NACRT%20PRAVILNIKA%20O%20PROVEDBI%20PODMJERE%2017.1.%20za%20javnu%20raspravu%2006.03..pdf>
- ***Agencija za plaćanja u poljoprivredi, ribarstvu i ruralnom razvoju. Raspoloživo: <http://www.apprrr.hr/26-milijuna-kuna-potpore-za-osiguranje-od-mogucih-steta-proizvodnji-u-poljoprivredi-641.aspx>

Application of multidimensional evaluation models in service quality management of agricultural insurance

ABSTRACT

Insurance is a way of preventive action in order to minimize the consequences of risk. Managers in agricultural economic entities recognize the potential threat that can affect the economic results of operations. Their insights and expectations are the basis for increased service quality of agricultural insurance.

The aim of this paper is to present a multidimensional model of quality assessment as a method in the process of improvement service quality, and its structure, procedures, and possible results.

Since there is a possibility of obtaining financial assistance for crop, animal and plant insurance (subsidy), according to the Rural Development Programme of the Republic of Croatia for the period 2014 to 2020, it updates the agricultural insurance itself.

Key words: service quality management, agriculture insurance