

Vrednovanje zadovoljstva korisnika usluga upravnih odjela za komunalne poslove u gradovima Sisačko-moslavačke županije

*Bojan Dadasović**

UDK: 351.777.8(497.5)
628.4:001.891.5(497.5)
35.072.7:001.891.5(497.5)

<https://doi.org/10.31297/hkju.23.3.3>

Preliminary report / prethodno znanstveno priopćenje

Received / primljeno: 21. 11. 2022.

Accepted / prihvaćeno: 6. 10. 2023.

Zadovoljstvo korisnika upravnim uslugama, posebno onima u lokalnoj samoupravi Republike Hrvatske često je zapostavljeno zbog niza problema i nedostatka provedenih istraživanja o toj temi. Korisnici upravnih usluga, njihova očekivanja i potrebe nisu u fokusu rada lokalne samouprave i nemaju adekvatnu ulogu. Shvaćanje i mjerenje kvalitete rada upravnih tijela je različito te je razvijen niz posebnih instrumenata i modela namijenjenih njezinom unaprjeđenju. U ovom je radu predstavljeno provedeno istraživanje zadovoljstva korisnika radom upravnih odjela za komunalne poslove u gradovima Sisačko-moslavačke županije, na uzorku od 364 ispitanika, primjenom prilagođenoga SER-

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

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

VQUAL anketnoga upitnika. Rezultati provedenoga istraživanja otkrivaju da postoji određeni jaz koji se javlja između očekivane i percipirane kvalitete rada upravnog odjela za komunalne poslove. Takav uvid dovodi do zaključka da upravna tijela u gradovima Sisačko-moslavačke županije trebaju uzeti u obzir važnost praćenja kvalitete kao temelj upravljanja kvalitetom.

Ključne riječi: lokalna samouprava, javne usluge, upravni odjel za komunalne poslove, kvaliteta usluga, zadovoljstvo korisnika

1. Uvod

Kvaliteta rada upravnih odjela u lokalnoj samoupravi te pružatelja komunalnih usluga treba dobiti veći stupanj pozornosti pri njezinu mjerenju kako bi se mogle konkretizirati smjernice usmjerene poboljšanju kvalitete upravnih usluga, to jest kako bi se korisnicima pružila najbolja moguća usluga. Kvaliteta usluga općenito subjektivnog je karaktera. Kvaliteta usluga koje pružaju upravni odjeli za komunalne poslove ovisi, prije svega, o razini zadovoljavanja potreba i očekivanja korisnika. Zadovoljiti potrebe, želje i zahtjeve korisnika javnih usluga lokalne samouprave nije jednostavno. Kako bi se povećalo zadovoljstvo korisnika komunalnih usluga lokalne samouprave potrebno je kontinuirano pratiti i analizirati njihove stavove, očekivanja i percepcije te ustanoviti podudaraju li se i u kojoj mjeri s onima koje imaju pružatelji usluga.

Javni poslovi su poslovi koji se obavljaju u javnom interesu, a koje utvrđuju legitimna politička tijela neke zemlje. Oni mogu biti odgovornost samo središnje države ako je riječ o zemljama koje su centralizirane. Dio javnih poslova u decentraliziranim zemljama nalazi se u odgovornosti samoupravnih jedinica na nižim razinama teritorijalnog sustava. Samoupravni djelokrug općine, grada i županije određen je metodom opće klauzule, što znači da općina i grad obavljaju poslove lokalnog značenja, a županija poslove područnog (regionalnog) značenja, koji nisu Ustavom Republike Hrvatske i zakonom dodijeljeni državnim tijelima. U obavljanju poslova iz samoupravnog djelokruga općina, grad i županija samostalni su u odlučivanju, ali opći akti koje donose podliježu nadzoru zakonitosti i ustavnosti (Koprić, 2005).

U pružanju i korištenju javnih usluga javljaju se specifičnosti vezane za dizajn, proizvodnju, komercijalizaciju i distribuciju. Proizvodnost, konk-

rentnost i kvaliteta javnih usluga imaju drukčije okruženje od onoga koje je karakteristično za proizvodnju materijalnih proizvoda. U skladu s time, pružatelji javnih usluga lokalne samouprave trebaju znati tko je korisnik javne usluge, koje su njegove potrebe, a koja očekivanja te koje su mu želje i motivi, a u konačnici i kako se ponaša. Valja naglasiti da broj modela čija je svrha omogućiti shvaćanje i razumijevanje postupaka korisnika tijekom odlučivanja i korištenja javnih usluga zapravo nije malen. Takvi se modeli temelje na ekonomskim, psihološkim, sociološkim i antropološkim elementima koji imaju utjecaja na donošenje konačne odluke o korištenju javne usluge, pa i na odnos korisnika i pružatelja javnih usluga jedinica lokalne samouprave.

Poboljšanja kvalitete usluga su prisutne, ali nisu uvijek i dovoljne te nisu uvijek brze i učinkovite. Jedinicama lokalne samouprave u Republici Hrvatskoj, osim složenosti i prekobrojnosti, najčešće se zamjera nedostatak odgovornosti u obavljanju poslova od javnog interesa, nezakonito postupanje, neefikasnost u usporedbi s jedinicama lokalne samouprave razvijenijih država Europske unije i drugo. Osim zamjerki koje se često pronalaze u funkcioniranju administrativnog sustava jedinica lokalne samouprave, velika količina primjedbi odnosi se na ono što bismo najlakše definirali kao odsutnost kvalitete javnih usluga lokalne samouprave.

Neke od država članica Europske unije imaju utvrđenu zakonsku obvezu provoditi različite modele koji će osigurati kvalitetu javnih usluga (CAF, *benchmarking*, ISO), a isto tako postoje države koje imaju zakonsku obvezu mjeriti zadovoljstvo korisnika javnih usluga te dobivene rezultate javno objavljivati kako bi bili dostupni njihovim građanima (Žuga, 2008).

Cilj je ovog rada ispitati stavove građana o zadovoljstvu radom upravnih odjela za komunalne poslove u jedinicama lokalne samouprave gradova u Sisačko-moslavačkoj županiji. U radu je primijenjena metodologija SERVQUAL upitnika kako bi se ispitaio jaz između korisnikove opće percepcije komunalnih usluga lokalne samouprave i njihovih očekivanja. Ukupna kvaliteta usluge proizlazi iz usporedbe očekivanja korisnika s njihovom percepcijom usluge koja im je pružena. Na početku se taj pristup uglavnom primjenjivao za istraživanje razine kvalitete usluga privatnog sektora. U današnje vrijeme istraživači se koriste SERVQUAL anketnim upitnikom i za analizu javnog sektora. Hipoteza je ovog rada da korisnici komunalnih usluga u gradovima Sisačko-moslavačke županije nisu zadovoljni kvalitetom rada upravnih odjela za komunalne poslove te da postoji negativan jaz između očekivanja i percepcije ispitanika.

2. Kvaliteta i zadovoljstvo korisnika u lokalnoj samoupravi

Pod današnjim utjecajem suvremene doktrine novoga javnog menadžmenta (*The New Public Management*), umjesto o građanima, sve se više govori o potrošačima, odnosno korisnicima koji zahtijevaju usluge visoke kvalitete kao protučinidbu za cijenu koju za njih plaćaju. Od organizacija javne uprave nerijetko se traži da pruže jeftinije, a kvalitetnije usluge (Džinić, 2012). Zbog toga upravne organizacije počinju sve češće primjenjivati posebne instrumente i modele kako bi unaprijedili kvalitetu svog rada, bilo da je riječ o modelima koji su preuzeti iz privatnog sektora i prilagođeni su posebnostima organizacija javnog sektora ili onima koji su kreirani ponajprije i isključivo samo za javni sektor. Takav trend nije zaobišao ni lokalne jedinice u kojima se nude javne usluge koje su nužne za kvalitetno svakodnevno funkcioniranje lokalne zajednice. Građani i ostali subjekti u lokalnim jedinicama mogu doći u neposredan kontakt s pružateljima usluga, pa je i sam interes za kvalitetu usluga na toj razini snažnije izražen. Tome pridonosi i jačanje uloge lokalne samouprave u širem sustavu javne uprave koje se temelji na načelu orijentacije prema korisnicima, supsidijarnosti i sudjelovanja građana u lokalnim poslovima (Džinić, 2014).

Orijentacija na korisnike javnih usluga važna je karakteristika cjelovitog upravljanja kvalitetom (*Total Quality Management – TQM*), pristupa koji se u javnom sektoru, ponajprije Sjedinjenih Američkih Država i Ujedinjenog Kraljevstva, počeo primjenjivati 1980-ih godina. Polazna točka za utvrđivanje ostvarenog stupnja kvalitete postaje postizanje zadovoljstva korisnika javnih usluga, pa i nadilaženje njegovih očekivanja (Löffler, 2002). „Upravljanje kvalitetom je cjelovito budući da obuhvaća kvantitetu i kvalitetu ulaznih stavki, aktivnosti, izlaznih elemenata i učinaka, unutarnju i vanjsku dimenziju organizacije i zahtjev za kontinuiranim unaprjeđenjem djelovanja organizacije“ (Pollitt & Bouckaert, 1995, str. 6).

Osnovna svrha svake organizacije trebala bi biti postizanje zadovoljstva kod korisnika. Izraz „zadovoljstvo“ za korisnike javnih usluga nerijetko ima različito značenje, primjerice olakšanje, sreća, izostanak poteškoća, postizanje cilja i drugo. Iako je riječ o pojmu koji se svakodnevno susreće u poslovnoj i u privatnoj komunikaciji, u znanstvenom smislu postoje određene razlike pri objašnjenju pojma zadovoljstva koje se odnose na odnos s korisnikom usluge ili kupcem. Različiti su aspekti promatranja zadovoljstva korisnika, pa se tako ono može promatrati iz socioloških, ekonomskih ili psiholoških aspekata.

Neki od autora smatraju da je nezadovoljstvo ili zadovoljstvo samo emocionalan odgovor koji potrošač iskazuje nakon iskustva s kupljenim proizvodom ili uslugom, u odnosu na prvotna očekivanja (Maričić, 2008). „Zadovoljstvo je rezultat subjektivne procjene o tome je li odabrana alternativa ispunila ili premašila očekivanja korisnika“ (Vranešević, 2000). Zadovoljstvo se odnosi na nagradu koja proizlazi iz korištenja proizvoda i koja je u skladu s očekivanjima korisnika (Kesić, 1999). Zadovoljstvo prati osjećaj ugodna ispunjenja. Zadovoljstvo se može promatrati kao reakciju na pojedini susret s određenom uslugom (transakcijsko zadovoljstvo) ili kao zbroj svih susreta s uslugom (kumulativno zadovoljstvo). Oba shvaćanja zadovoljstva imaju snažne argumente, stoga se i jedno i drugo koriste u istraživanju.

Prema diskonfirmacijskoj teoriji, razina zadovoljstva može se izračunati kao razlika između percipirane i očekivane usluge, pri čemu ta razlika može biti pozitivna (zadovoljstvo), negativna (nezadovoljstvo) ili nula (zadovoljstvo/neutralnost).

zadovoljstvo = realizacija – očekivanja

ako je realizacija \geq očekivanja, rezultat je zadovoljstvo korisnika

ako je realizacija $<$ očekivanja, rezultat je smanjeno zadovoljstvo ili nezadovoljstvo korisnika

Prema toj teoriji, zadovoljstvo korisnika emocionalna je kategorija. Iako je diskonfirmacijska teorija dominantan pristup koji se u literaturi koristi za konceptualizaciju zadovoljstva korisnika, teoriji se ipak upućuju određene kritike. Jedan je od konceptualnih problema teorije da nužno implicira postojanje evaluacijskog kriterija u obliku očekivanja korisnika. Stoga ta teorija ne pruža objašnjenje u situacijama kada je korisnik nezadovoljan određenim obilježjima usluge, kojih nije bio ni svjestan prije konzumiranja usluge (Tse & Wilton, 1988). Rezultati procjene realizacije i očekivanja mogu dati različite intenzitete zadovoljstva, pa tako i korisnici usluga najčešće mogu biti različito zadovoljni. Očekivanja imaju središnju ulogu u razumijevanju zadovoljstva nekom uslugom.

Mjerenje zadovoljstva treba promatrati kao neizostavan element u sveukupnom nastojanju postizanja zadovoljstva kod korisnika. U području lokalne samouprave, odnosno u području pružanja usluga tijela jedinica lokalne samouprave i javnih službi u nekim zemljama Europske unije, mjerenje zadovoljstva kod korisnika javnih usluga može biti i zakonska obveza. S mjerenjem zadovoljstva dolaze i izazovi, primjerice nedoumice oko odabira najboljih metoda, analiza ili tehnika (Vranešević, 2000).

Na svijetu ne postoji jedna jedinstveno prihvaćena metodologija, pa svaka organizacija stoji pred izazovima da izbere tehnike, metode, analize i načine mjerenja zadovoljstva korisnika uslugom. Postoje brojne podjele koje se rangiraju prema načinu provedbe istraživanja, prirodi kontakta, vrsti kontakta koji se ostvaruje te podjele prema sredstvima i tehnikama koji se primjenjuju u istraživanju. Postoje određeni kriteriji koji mogu poslužiti za određenu podjelu metoda kojima se mjeri zadovoljstvo, a to su obuhvatnost metode, tehnologija rada i vrijeme pojavljivanja (Vranešević, 2000).

Krajem 1970-ih i početkom 1980-ih u društvenim znanostima počela su se u većoj mjeri koristiti istraživanja zadovoljstva, posebno u području lokalnih službi (Džinić, 2014). Njihova primjena doživljava svoj vrhunac 1990-ih godina, a razlog je tomu razvoj instrumenata mjerenja zadovoljstva i važnosti koja se tome pridaje (Bouckaert & Van de Walle, 2003, str. 331). „Uvođenje takvog načina mjerenja učinka rezultat je problema koji proizlaze iz povezivanja unesenih sredstava (*inputs*), procesa i rezultata (*outputs*) kao ‘tvrdih’ indikatora s ishodima (*outcomes*), dugotrajnim učincima (*impacts*) i drugim tzv. ‘mekim’ indikatorima“ (Bouckaert & Van de Walle, 2003, str. 330).

Jedan su od čestih polazišta za daljnje upravljanje kvalitetom u organizacijama javnog sektora rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika javnih usluga (EIPA, 2005, str. 33; Staes, Thijs & Stoffels, 2010, str. 65), posebno onih usluga koje su u neposrednom kontaktu s korisnicima. Naime, u provedbi ispitivanja zadovoljstva korisnika organizacije imaju mogućnost uspješno identificirati svoje loše, ali i dobre točke, što je u konačnici osnova za daljnje poboljšanje i napredak. Prednost je takvih istraživanja ta što su ona jeftina i relativno brza te se njima lako može obuhvatiti šira populacija. No, kvaliteta i zadovoljstvo ne stoje uvijek u proporcionalnom odnosu, pa sam porast kvalitete nužno neće dovesti do porasta zadovoljstva, što se mora uzeti u obzir u provođenju istraživanja. S tim u vezi postavlja se pitanje prikupljanja podataka te načina njihove daljnje analize i interpretacije. Da nije riječ o jednostavnom zadatku, vidi se i iz postojanja velika niza instrumenata koji su razvijeni za mjerenje zadovoljstva kod korisnika u različitim zemljama (Bouckaert & Van de Walle, 2003, str. 331). Određen broj istraživanja zadovoljstva korisnika javnih usluga proveden je u području lokalne samouprave, većinom u razvijenim zemljama Europske unije i Sjedinjenim Američkim Državama. Provedbom istraživanja nastojali su se dati odgovori na opća pitanja koja se tiču kvalitete javnih usluga i postizanja zadovoljstva kod korisnika. Osim toga, nastojalo se doći i do novih spoznaja koje će biti specifične za područje lokalne samouprave. Istraživanjima se dokazalo postojanje određenih dimenzija

kvaliteta usluga koje su specifične za lokalnu samoupravu ili određeno geografsko područje, isto tako dokazana je i visoka povezanost zadovoljstva pruženom uslugom i kvaliteta same usluge, dokazao se i utjecaj pojedinih faktora na zadovoljstvo pružanim uslugama itd. (Martinović, Pavlić & Šuman Tolić, 2017).

3. Metodološki okvir istraživanja

3.1. SERVQUAL model

SERVQUAL ili *Service Quality* model je koji su razvili Parasuraman, Berry i Zeithaml (1991) u suradnji s *Marketing Science Institute*. SERVQUAL je jedan od glavnih istraživačkih instrumenata za mjerenje kvalitete usluga u najrazličitijim organizacijskim modelima uslužnog sektora. Model polazi od pretpostavke da su za procjenu kvalitete usluge najvažniji korisnici, a njihova procjena temelji se na jazu između očekivanja o određenoj usluzi i njihovoj percepciji o izvedbi te usluge, odnosno pružatelju usluge. Kvalitetu usluge Parasuraman, Berry i Zeithaml promatraju kao višedimenzijski konstrukt koji se izvorno sastojao od deset dimenzija (Buttle, 1996, str. 10), a naknadno su broj dimenzija smanjili na pet. To su pouzdanost (*reliability*), sigurnost (*assurance*), opipljivost (*tangibles*), razumijevanje (*empathy*) i odaziv (*responsiveness*). Istraživanje Mansora i Razalija, provedeno 2010. godine u Maleziji, također se poslužilo SERVQUAL upitnikom na uzorku od 992 ispitanika. Provedbom istraživanja dokazano je i da postoji razlika u percepciji zadovoljstva pruženom uslugom između muškaraca i žena. Naime, muškarci su kod ocjenjivanja zadovoljstva bili u većoj mjeri zadovoljni nego što su to bile žene. Razlika koja se utvrdila ipak nije imala veliko statističko značenje, no razlika koja se utvrdila prema mjestu stanovanja između urbanih i ruralnih područja bila je statistički značajna (Mansor & Razali, 2010).

SERVQUAL upitnik za mjerenje kvalitete javnih usluga lokalne samouprave vrlo je učinkovit alat jer pruža dovoljno informacija koje se temelje na usporedbi percepcije kupaca i njihovim očekivanjima. Svrha je primjene tog instrumenta u pronalaženju tzv. jaza (raskoraka, razlike) između očekivanja korisnika usluge i njegove percepcije o danoj usluzi. Stupanj slaganja ispitanika s pojedinim tvrdnjama ocjenjuje se na Likertovoj ljestvici od sedam stupnjeva, pri čemu ocjena 1 znači „u potpunosti se ne slažem“, a ocjena 7 „u potpunosti se slažem“. Autori SERVQUAL-a kvalitetu usluge definiraju kao relaciju (Buttle, 1996, str. 12):

$$Q = P - E$$

U toj relaciji E su očekivanja korisnika usluge (*expectations*), a P je percepcija korisnika usluge (*perceptions*). Kvaliteta se jasno definira kao veza koja postoji između percepcije i očekivanja. Ako su ocjene percepcije u skladu s ocjenama očekivanja ($P = E$), korisnik usluge je zadovoljan. Ako statistički utvrđena razlika (jaz) između percepcije i očekivanja prelazi očekivanja ($P > E$), govori se o pozitivnom jazu, kvaliteta usluge je viša, a korisnik usluge oduševljen. Ako su statistički utvrđene razlike (jazovi) očekivanja veće od percepcije ($P < E$), govori se o negativnom jazu, a korisnik usluge je nezadovoljan.

3.2. Provedba istraživanja

Metodologija ovog istraživanja primijenjena je u dvije faze, preliminarna analiza i glavna analiza. Preliminarna analiza uključuje opisne statistike kako bi se saželi podaci poput demografskih karakteristika ispitanika. Druga je faza glavna analiza koja uključuje faktorsku analizu kako bi se utvrdilo je li SERVQUAL prikladan u kontekstu komunalnih usluga. SERVQUAL model sastavljen je od pet dimenzija mjerenja kvalitete usluge. Instrument SERVQUAL izmijenjen je za potrebe ispitivanja korisnika komunalnih usluga lokalne samouprave o zadovoljstvu rada upravnog odjela za komunalne poslove. Koristi se Likertova ljestvica s pet točaka umjesto originalne Likertove ljestvice u sedam točaka jer je ispitanicima lakše ocijeniti predložene dimenzije od 1 do 5.

Upitnik se sastoji od dva dijela. Prvi dio povezan je s osobnim karakteristikama ispitanika kao što su spol, stupanj obrazovanja, zaposlenost, dob. Drugi dio sastoji se od seta tvrdnji gdje se zadovoljstvo korisnika ispituje putem SERVQUAL jaza koji nastaje između njihovih očekivanja i percepcije o pruženoj usluzi. Tvrdnje koje pokazuju stupanj zadovoljstva rada upravnog odjela za komunalne poslove navedene su u poglavlju 4. Rezultati, a ispitanici su svoja očekivanja i percepcije označavali zasebno na ljestvici od 1 do 5 te su se nakon toga koeficijenti očekivanja i percepcija ispitanika uspoređivali kako bi se mogao izračunati koeficijent jaza koji se javlja između njih i koji pokazuje jesu li korisnici zadovoljni ili nisu (1 – najniža ocjena, 5 – najviša ocjena pri ocjenjivanju ponuđenih tvrdnji).

U okviru provedenog empirijskog istraživanja zadovoljstva korisnika radom upravnog odjela za komunalne poslove lokalne samouprave prikupljeni su podaci u sedam jedinica lokalne samouprave primjenom metode terenskog istraživanja na način da su se odgovori prikupljali na ulicama

gradova Sisačko-moslavačke županije na ispitanicima koji su pristali sudjelovati u istraživanju, koji su bili punoljetni i koji su upoznati sa svrhom provedbe istraživanja te s anonimnosti i dobrovoljnosti sudjelovanja. Uzorak u istraživanju činila su 364 ispitanika u sedam jedinica lokalne samouprave s područja gradova Sisačko-moslavačke županije. Jedinice lokalne samouprave u kojima je provedeno istraživanje su gradovi Sisak (N = 86; 23,62 %), Glina (N = 48; 13,18 %), Hrvatska Kostajnica (N = 53; 14,56 %), Novska (N = 56; 15,38 %), Kutina (N = 42; 11,53 %), Petrinja (N = 32; 8,79 %), Popovača (N = 47; 12,91 %).

4. Rezultati istraživanja

U ukupnom broju ispitanika ispitanici muškog spola činili su 29,67 % (N = 108), a žene većinu od 70,33 % (N = 256). Prema dobnoj skupini, većina ispitanika pripada dobnoj skupini od 18 do 25 godina (N = 152; 41,75 %), zatim u postotku slijede dobne skupine od 26 do 40 godina (N = 116; 31,86 %), potom od 41 do 60 godina (N = 96; 26,37 %). Prema razini stečenog obrazovanja, većina ispitanika ima završen sveučilišni ili stručni studij (N = 234; 64,28 %), dok u podjednakom omjeru slijede ispitanici koji imaju završeno srednjoškolsko obrazovanje i visoku stručnu spremu.

U ovom dijelu rada utvrdit će se postoji li značajno odstupanje između očekivanja korisnika komunalnih usluga i zadovoljstva ostvarenom komunalnom uslugom lokalne samouprave na području gradova Sisačko-moslavačke županije. Iz praktičnih razloga pri testiranju hipoteze (korisnici komunalnih usluga u gradovima Sisačko-moslavačke županije nisu zadovoljni radom upravnog odjela za komunalne poslove te postoji određen negativan jaz između očekivanja i percepcije korisnika), postavljene su tvrdnje kojima se dolazi do spoznaje o očekivanjima i percepciji korisnika, a koriste se skraćenice E-P u tablicama (E – *expectation*; P – *perception*). Postavljene tvrdnje kojima se ispituju očekivanje i percepcija prikazane su u nastavku:

- E-P 1: Lakoća korištenja komunalnih usluga lokalne samouprave
- E-P 2: Pristojnost službenika komunalnog odjela lokalne samouprave
- E-P 3: Službenici komunalnog odjela lokalne samouprave imaju znanje da odgovore na pitanja
- E-P 4: Službenici komunalnog odjela lokalne samouprave izgledaju uredno

- E-P 5: Pružena komunalna usluga je kvalitetna
- E-P 6: Službenici komunalnog odjela lokalne samouprave daju pravovaljane informacije na postavljeno pitanje
- E-P 7: Radno vrijeme komunalnog odjela lokalne samouprave odgovara svim građanima
- E-P 8: Građani u komunalnom odjelu lokalne samouprave osjećaju se sigurno pri obavljanju poslova
- E-P 9: Službenici komunalnog odjela lokalne samouprave pomažu pri obavljanju komunalnih usluga građanima
- E-P 10: Pristup informacijama o komunalnim uslugama
- E-P 11: Dobra prometna povezanost odredišta komunalnih odjela lokalne samouprave
- E-P 12: Čistoća radnog mjesta službenika u komunalnim odjelima lokalne samouprave
- E-P 13: Ljubaznost službenika u komunalnim odjelima lokalne samouprave
- E-P 14: Vrijeme potrebno za obavljanje usluga u komunalnim odjelima lokalne samouprave
- E-P 15: Ukupno zadovoljstvo korištenim komunalnim uslugama lokalne samouprave

U nastavku rada prikazane su tablice za svaki grad zasebno. Negativna vrijednost jaza u tablicama pokazuje da percipirana razina kvalitete usluge nije premašila očekivanje korisnika komunalnih usluga lokalne samouprave. Pozitivna vrijednost jaza pokazuje da je percipirana razina kvalitete usluge premašila očekivanja korisnika komunalnih usluga lokalne samouprave te je ona u tablicama podebljana kako bi se jasnije razaznalo s kojim su tvrdnjama ispitanici zadovoljni, odnosno kakvim su radom upravnog odjela za komunalne poslove ispitanici zadovoljni.

Tablica 1: *Prosječna ocjena kvalitete komunalne usluge lokalne samouprave u Gradu Sisku*

| | N | Očekivanje (E) | Percepcija (P) | SERVQUAL jaz (E-P) |
|--------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------|
| E-P 1 | 86 | 3,27 | 2,86 | -0,41 |
| E-P 2 | 86 | 3,49 | 3,84 | 0,35 |
| E-P 3 | 86 | 4,56 | 4,30 | -0,26 |
| E-P 4 | 86 | 4,56 | 4,23 | -0,33 |
| E-P 5 | 86 | 4,83 | 3,60 | -1,23 |
| E-P 6 | 86 | 2,19 | 2,07 | -0,12 |
| E-P 7 | 86 | 4,06 | 3,50 | -0,56 |
| E-P 8 | 86 | 4,40 | 3,70 | -0,7 |
| E-P 9 | 86 | 4,50 | 4,00 | -0,5 |
| E-P 10 | 86 | 3,49 | 3,20 | -0,29 |
| E-P 11 | 86 | 4,83 | 3,80 | -1,03 |
| E-P 12 | 86 | 4,06 | 4,30 | 0,24 |
| E-P 13 | 86 | 4,49 | 3,57 | -0,92 |
| E-P 14 | 86 | 3,50 | 3,25 | -0,25 |
| E-P 15 | 86 | 3,60 | 2,70 | -0,9 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Izvor: autor.

Tablica 2: *Prosječna ocjena kvalitete komunalne usluge lokalne samouprave u Gradu Glini*

| | N | Očekivanje (E) | Percepcija (P) | SERVQUAL jaz (E-P) |
|--------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------|
| E-P 1 | 48 | 3,43 | 2,83 | -0,6 |
| E-P 2 | 48 | 4,70 | 3,60 | -1,1 |
| E-P 3 | 48 | 4,63 | 3,24 | -1,39 |
| E-P 4 | 48 | 3,37 | 3,20 | -0,17 |
| E-P 5 | 48 | 3,15 | 3,00 | -0,15 |
| E-P 6 | 48 | 3,96 | 3,25 | -0,71 |
| E-P 7 | 48 | 4,20 | 3,77 | -0,43 |
| E-P 8 | 48 | 3,65 | 3,00 | -0,65 |
| E-P 9 | 48 | 3,43 | 3,00 | -0,43 |
| E-P 10 | 48 | 3,76 | 3,20 | -0,56 |
| E-P 11 | 48 | 4,27 | 3,80 | -0,47 |
| E-P 12 | 48 | 4,60 | 4,97 | 0,37 |
| E-P 13 | 48 | 4,17 | 4,80 | 0,63 |
| E-P 14 | 48 | 4,20 | 3,43 | -0,77 |
| E-P 15 | 48 | 3,50 | 2,86 | -0,64 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Izvor: autor.

Tablica 3: *Prosječna ocjena kvalitete komunalne usluge lokalne samouprave u Gradu Hrvatskoj Kostajnici*

| | N | Očekivanje (E) | Percepcija (P) | SERVQUAL jaz (E-P) |
|--------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------|
| E-P 1 | 53 | 4,53 | 3,17 | -1,36 |
| E-P 2 | 53 | 3,58 | 2,81 | -0,77 |
| E-P 3 | 53 | 4,50 | 3,30 | -1,2 |
| E-P 4 | 53 | 4,38 | 2,46 | -1,92 |
| E-P 5 | 53 | 4,83 | 3,30 | -1,53 |
| E-P 6 | 53 | 3,10 | 3,00 | -0,1 |
| E-P 7 | 53 | 3,00 | 2,60 | -0,4 |
| E-P 8 | 53 | 3,26 | 3,60 | 0,34 |
| E-P 9 | 53 | 3,20 | 4,50 | 1,3 |
| E-P 10 | 53 | 3,60 | 3,20 | -0,4 |
| E-P 11 | 53 | 3,50 | 2,60 | -0,9 |
| E-P 12 | 53 | 3,69 | 4,59 | 0,9 |
| E-P 13 | 53 | 4,37 | 3,50 | -0,87 |
| E-P 14 | 53 | 4,37 | 4,10 | -0,27 |
| E-P 15 | 53 | 3,50 | 2,30 | -1,2 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Izvor: autor.

Tablica 4: *Prosječna ocjena kvalitete komunalne usluge lokalne samouprave u Gradu Novskoj*

| | N | Očekivanje (E) | Percepcija (P) | SERVQUAL jaz (E-P) |
|--------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------|
| E-P 1 | 56 | 4,20 | 4,56 | 0,36 |
| E-P 2 | 56 | 3,17 | 3,000 | -0,17 |
| E-P 3 | 56 | 3,50 | 3,87 | 0,37 |
| E-P 4 | 56 | 3,85 | 4,00 | 0,15 |
| E-P 5 | 56 | 4,00 | 3,56 | -0,44 |
| E-P 6 | 56 | 3,20 | 3,56 | 0,36 |
| E-P 7 | 56 | 4,30 | 3,70 | -0,6 |
| E-P 8 | 56 | 3,50 | 3,00 | -0,50 |
| E-P 9 | 56 | 4,00 | 4,37 | 0,37 |
| E-P 10 | 56 | 4,56 | 3,60 | -0,96 |
| E-P 11 | 56 | 4,50 | 4,80 | 0,30 |
| E-P 12 | 56 | 3,26 | 3,78 | 0,52 |
| E-P 13 | 56 | 4,68 | 4,97 | 0,29 |
| E-P 14 | 56 | 3,32 | 3,10 | -0,22 |
| E-P 15 | 56 | 3,00 | 3,56 | 0,56 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Izvor: autor.

Tablica 5: *Prosječna ocjena kvalitete komunalne usluge lokalne samouprave u Gradu Kutini*

| | N | Očekivanje (E) | Percepcija (P) | SERVQUAL jaz (E-P) |
|--------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------|
| E-P 1 | 42 | 3,00 | 2,73 | -0,27 |
| E-P 2 | 42 | 3,50 | 4,56 | 1,06 |
| E-P 3 | 42 | 3,00 | 2,64 | -0,36 |
| E-P 4 | 42 | 4,37 | 3,86 | -0,51 |
| E-P 5 | 42 | 3,57 | 3,89 | 0,32 |
| E-P 6 | 42 | 3,00 | 3,86 | 0,86 |
| E-P 7 | 42 | 4,50 | 4,10 | -0,4 |
| E-P 8 | 42 | 3,60 | 3,50 | -0,1 |
| E-P 9 | 42 | 4,43 | 4,00 | -0,43 |
| E-P 10 | 42 | 4,68 | 3,20 | -1,48 |
| E-P 11 | 42 | 4,10 | 3,83 | -0,27 |
| E-P 12 | 42 | 3,50 | 3,86 | 0,36 |
| E-P 13 | 42 | 3,00 | 2,95 | -0,05 |
| E-P 14 | 42 | 3,56 | 4,20 | 0,64 |
| E-P 15 | 42 | 2,50 | 2,17 | -0,33 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Izvor: autor.

Tablica 6: *Prosječna ocjena kvalitete komunalne usluge lokalne samouprave u Gradu Petrinji*

| | N | Očekivanje (E) | Percepcija (P) | SERVQUAL jaz (E-P) |
|--------------------|----|----------------|----------------|--------------------|
| E-P 1 | 32 | 2,37 | 2,00 | -0,37 |
| E-P 2 | 32 | 3,67 | 2,17 | -1,5 |
| E-P 3 | 32 | 3,58 | 2,50 | -1,06 |
| E-P 4 | 32 | 3,20 | 2,26 | -0,94 |
| E-P 5 | 32 | 3,50 | 2,70 | -0,8 |
| E-P 6 | 32 | 2,34 | 2,10 | -0,24 |
| E-P 7 | 32 | 3,07 | 2,77 | -0,3 |
| E-P 8 | 32 | 2,89 | 2,15 | -0,74 |
| E-P 9 | 32 | 2,70 | 2,10 | -0,6 |
| E-P 10 | 32 | 2,57 | 2,20 | -0,37 |
| E-P 11 | 32 | 3,50 | 3,00 | -0,5 |
| E-P 12 | 32 | 3,20 | 2,57 | -0,63 |
| E-P 13 | 32 | 3,78 | 2,60 | -1,18 |
| E-P 14 | 32 | 3,50 | 3,26 | -0,24 |
| E-P 15 | 32 | 2,50 | 2,00 | -0,5 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Izvor: autor.

Tablica 7: *Prosječna ocjena kvalitete komunalne usluge lokalne samouprave u Gradu Popovači*

| | N | Očekivanje (E) | Percepcija (P) | SERVQUAL jaz (E-P) |
|--------------------|-----------|----------------|----------------|--------------------|
| E-P 1 | 47 | 3,54 | 3,94 | 0,4 |
| E-P 2 | 47 | 3,50 | 4,80 | 1,3 |
| E-P 3 | 47 | 3,76 | 4,50 | 0,74 |
| E-P 4 | 47 | 3,50 | 4,56 | 1,06 |
| E-P 5 | 47 | 3,86 | 4,56 | 0,7 |
| E-P 6 | 47 | 3,40 | 3,00 | -0,4 |
| E-P 7 | 47 | 3,50 | 3,26 | 0,24 |
| E-P 8 | 47 | 3,87 | 4,26 | 0,39 |
| E-P 9 | 47 | 3,24 | 4,00 | 0,76 |
| E-P 10 | 47 | 3,46 | 3,86 | 0,4 |
| E-P 11 | 47 | 3,46 | 3,86 | 0,4 |
| E-P 12 | 47 | 3,24 | 3,86 | 0,62 |
| E-P 13 | 47 | 3,58 | 4,24 | 0,66 |
| E-P 14 | 47 | 3,87 | 4,26 | 0,39 |
| E-P 15 | 47 | 3,00 | 3,86 | 0,86 |
| Valid N (listwise) | | | | |

Izvor: autor.

Rezultati istraživanja jasno pokazuju da su radom upravnog odjela za komunalne poslove najzadovoljniji građani Popovače te građani Novske, dok su najmanje zadovoljni građani Petrinje kojima ni u jednoj tvrdnji percepcija nije nadmašila očekivanja. Isto tako, jasno je vidljivo da građani Petrinje i nemaju visoka očekivanja od samih upravnih odjela za komunalne poslove u svom gradu, dok ostali gradovi imaju veća očekivanja koja često nisu u skladu s percepcijom. Ostali gradovi, Sisak, Glina, Hrvatska Kostajnica i Kutina, pokazuju rezultate u kojima je jasno vidljivo da građani nisu potpuno nezadovoljni upravnim odjelima za komunalne poslove, ali nisu ni potpuno zadovoljni, što svakako ostavlja prostora za daljnji napredak lokalne samouprave gradova i komunalnih jedinica koje moraju poraditi na pružanju svojih usluga građanima.

Tvrdnja 12 („Čistoća radnog mjesta službenika u komunalnoj jedinici lokalne samouprave“) tvrdnja je koja ima najčešće iskazanu pozitivnu vrijednost jaza koja pokazuje da je percipirana razina kvalitete usluge premašila očekivanja ispitanika, nakon toga slijede tvrdnje P 13, P 9, P 8 i P 5.

5. Zaključak

Cilj ovoga rada bio je utvrditi razinu zadovoljstva korisnika radom upravnih odjela za komunalne poslove lokalne samouprave gradova u Sisačko-moslavačkoj županiji. Rezultati ovog istraživanja potvrdili su hipotezu, ali samo djelomično, pa tako građani većine gradova nisu zadovoljni radom upravnih odjela za komunalne poslove te postoji određen jaz između očekivanja i percepcije ispitanika, dok su primjerice građani Popovače zadovoljni gotovo svim pokazateljima te nezadovoljstvo iskazuju samo što se tiče davanja pravovaljanih informacija na postavljena pitanja te radnog vremena komunalnog odjela lokalne samouprave koje ne odgovara svim građanima. Nadalje, istraživanje pokazuje da korisnici Grada Petrinje nisu zadovoljni kvalitetom komunalnih usluga lokalne samouprave te da grad na tome svakako treba poraditi, posebno što se tiče ljubaznosti i pristojnosti službenika te znanja kojim službenici komunalnog odjela u lokalnoj samoupravi raspolažu. S druge strane, istraživanje pokazuje da su građani Grada Popovače i Grada Novske najzadovoljniji komunalnim uslugama lokalne samouprave koje im se nude te su građani Popovače najzadovoljniji pristojnošću službenika, zadovoljni su sigurnošću koju osjećaju te su zadovoljni čistoćom radnih mjesta u komunalnim odjelima. Nadalje, građani grada Novske najzadovoljniji su lakoćom korištenja komunalnih usluga i čistoćom radnih mjesta u komunalnim odjelima te su sveukupno zadovoljni komunalnim uslugama koje njihov grad nudi. Razlog takvih rezultata može biti stupanj razvijenosti gradova, koji u posljednje vrijeme ulažu u svoje komunalne usluge. Isto tako, razlika u zadovoljstvu rada upravnih odjela za komunalne poslove može ovisiti i o broju zaposlenika, pa tako Popovača ima 57 zaposlenika u području pružanja komunalnih usluga, dok Novska broji 73 zaposlenika.

Kada se općenito promatra percepcija korisnika komunalnih usluga lokalne samouprave gradova Sisačko-moslavačke županije, tada je jasno vidljivo da su odgovori s najnižim prosječnim ocjenama davanje pravovaljanih informacija o komunalnim uslugama od službenika te općenit pristup informacijama o komunalnim uslugama u gradovima. Odgovori koji imaju najviše percepcije oni su koji se tiču pristojnosti službenika komunalnog odjela lokalne samouprave kao i to da službenici pomažu pri obavljanju komunalnih usluga, dobra prometna povezanost odredišta komunalnih odjela te čistoća radnog mjesta službenika komunalnih odjela lokalnih samouprava i ljubaznost službenika u komunalnim odjelima lokalnih samouprava gradova Sisačko-moslavačke županije.

Mjerenje i istraživanje zadovoljstva korisnika pretpostavka je mogućnosti boljeg razumijevanja korisnika i povećanja njihova zadovoljstva korište-

njem komunalnih usluga upravnih odjela za komunalne poslove lokalnih samouprava gradova u Sisačko-moslavačkoj županiji. Istraživanje i mjerenje zadovoljstva kod korisnika komunalnih usluga ima sve veće značenje u svijetu te postaje prisutnije u brojnim institucijama javnog sektora, pa tako i u lokalnoj samoupravi. Može se zaključiti da komunalnim uslugama u jedinicama lokalne samouprave gradova Sisačko-moslavačke županije treba upravljati kao uslugama u privatnom sektoru, drugim riječima, komunalni odjeli moraju se više orijentirati na svoje korisnike, moraju prema njima biti ljubazni, uspostavljati pravovaljanu komunikaciju te raspolagati određenim fondom znanja koji će im poslužiti u njihovu radu s korisnicima. Stoga bi rezultati ovog rada mogli pomoći lokalnoj samoupravi za poboljšanje kvalitete usluga u navedenim dimenzijama. Prikazani rezultati nude osnovu za različite modele poboljšanja kvalitete uključujući ukupno upravljanje kvalitetom komunalnih usluga u lokalnim samoupravama pojedinih gradova.

Ovaj rad ima određena ograničenja koja se odnose na sam opseg istraživanja koje je provedeno isključivo u Sisačko-moslavačkoj županiji, točnije u sedam gradova županije. Buduća istraživanja trebala bi se proširiti na druge jedinice lokalne samouprave, na općine, a ne samo na gradove, te na druge županije u Hrvatskoj kako bi se rezultati mogli usporediti i kako bi bili što relevantniji.

Provedenim empirijskim istraživanjem zadovoljstva korisnika radom upravnih odjela za komunalne poslove lokalne samouprave u sedam gradova Sisačko-moslavačke županije, na uzorku od 364 ispitanika, dokazano je i potvrđeno kako se zadovoljstvo korisnika komunalnih usluga lokalne uprave može mjeriti primjenom znanstveno uspostavljenih metoda. Isto tako, istraživanjem je dokazano da očekivanja korisnika u većini slučajeva ipak nisu ispunjena. Ako izostane mjerenje zadovoljstva korisnika komunalnih usluga lokalne samouprave, tada se povećava mogućnost za subjektivnu procjenu zadovoljstva onih koji navedene usluge pružaju. Istraživanjem se dokazala potreba za provedbom mjerenja zadovoljstva korisnika komunalnih usluga lokalne samouprave i smisao provedenog istraživanja. Trenutačni rad komunalnih odjela lokalne samouprave nužno je unaprijediti posebice kada je u pitanju zadovoljstvo korisnika zbog kojih komunalni odjeli u lokalnim samoupravama uopće i postoje i obavljaju poslove za koje su zaduženi.

Literatura

- Bouckaert, G., & Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of „Good governance“: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343, <https://doi.org/10.1177/00208523030693003>
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32, <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Džinić, J. (2012). Nagrade u javnom sektoru – poticanje kvalitete kroz natjecanje i suradnju. *Hrvatska i komparativna javna uprava*, 12(4), 1003–1036.
- Džinić, J. (2014). Utjecaj instrumenata unapređenja kvalitete na organizacijsko učenje u upravnim organizacijama. Doktorska disertacija, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- EIPA (2005). *CAF Works: Better results for the citizen by using CAF*. Maastricht: EIPA.
- Kesić, T. (1999). *Ponašanje potrošača*. Zagreb: Adecco.
- Koprić, I. (2005). Djelokrug lokalne i područne (regionalne) samouprave. *Hrvatska javna uprava*, 5(1), 35–79.
- Löffler, E. (2002). Defining and measuring quality in public administration. U: J. Caddy & M. Vintar (Eds.), *Building better quality administration for the public, Slovakia*. NISPACee Press.
- Mansor, N., & Razali, H. C. M. (2010). Customers satisfaction toward counter service of local authority in Terengganu, Malaysia. *Asian Social Science, Canadian Center of Science and Education*, 8(6), <https://doi.org/10.5539/ass.v6n8p197>
- Maričić, B. R. (2008). *Ponašanje potrošača*. Beograd, Srbija: Centar za izdavačku djelatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 8. izdanje.
- Martinović, M., Pavlič, I., & Šuman Tolić, M. (2017). Measurement of local public services quality using SERVQUAL: The case od Dubrovnik. *Ekonomski misao i praksa*, 2, 593–610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(1), 420–450.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (1995). *Quality Improvement in European Public Services, Concepts, Cases and Commentary*. London, UK: Sage.
- Staes, P., Thijs, N., & Stoffels, A. (2010). *10 years of CAF"–more than 2000 CAF users*. EIPAScope.
- Tse, D., & Wilton, P. (1988). Models of consumer satisfaction. *An Extension. Journal of marketing Research*, 25(2), 204–212, <https://doi.org/10.1177/002224378802500209>
- Vranešević, T. (2000). *Upravljanje zadovoljstvom klijenata*. Zagreb, Hrvatska: Golden marketing.
- Žuga, G. (2008). *Quality management in the public administration of the EU member states: comparative analysis*. Ljubljana, Slovenija: Ministry of Public Administration of the Republic Slovenia.

EVALUATION OF USER SATISFACTION WITH THE SERVICES OF DEPARTMENTS FOR COMMUNAL AFFAIRS IN THE TOWNS OF SISAK-MOSLAVINA COUNTY

Summary

User satisfaction with the administrative department for communal affairs of local self-government in the Republic of Croatia is often neglected due to a number of major or minor problems and the lack of research conducted on this topic. The users of communal services, their expectations and needs are not in the focus of the work of the local self-government and do not have an adequate role. Understanding and measuring the quality of the work of the administrative department for communal affairs is different, therefore a number of special instruments and models have been developed that are intended for their improvement. This paper presents a survey of user satisfaction with the work of the administrative department for communal affairs in the towns of Sisak-Moslavina County, on a sample of 364 respondents, using the adapted SERVQUAL survey questionnaire. The results of the conducted research reveal that there is a certain gap that occurs between the expected and perceived quality of the work of the administrative department for communal affairs. Such insight leads to the conclusion that utility service providers in the towns of Sisak-Moslavina County should take into account the importance of quality monitoring as the basis of quality management.

Keywords: local self-government, public services, administrative department for communal affairs, quality of services, user satisfaction