



UTICAJ ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH POSLOM NA ZADOVOLJSTVO KORISNIKA IMPACT OF EMPLOYEE WORK SATISFACTION ON CUSTOMER SATISFACTION

Nataša Žujčić, Dragana Šarac, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

Oblast – POŠTANSKI SAOBRAĆAJ I TELEKOMUNIKACIJE

Kratak sadržaj – U ovom radu izvršeno je istraživanje zadovoljstva zaposlenih u Pošti 21101 Novi Sad, kao i njihov uticaj na zadovoljstvo korisnika. Kako bi se ocenio nivo zadovoljstva, anketirane su obe strane. Dobijeni rezultati pokazuju u kojoj meri su ispitanici zadovoljni odnosno nezadovoljni određenim faktorima, što olakšava Pošti u daljem unapređenju svog rada, kao i na koji način da motiviše zaposlene. Na osnovu izvršenog istraživanja dati su predlozi za poboljšanje rada i motivaciju zaposlenih u vidu Postbenefit kartica i angažovanjem studenata.

Ključne reči: Pošta, zadovoljstvo zaposlenih poslom, zadovoljstvo korisnika, faktori

Abstract – This paper covers the study of how satisfied the employees of the Post Office 21101 Novi Sad are and how that affects their clients' satisfaction. In order to get a better understanding of the said effect, both employees and the clients were given a survey with questions regarding various factors that might influence their satisfaction with the service they provide or receive the results of which will enable the Post Office as a company to further improve its services and meet its clients' needs as well as to motivate its employees through positive changes in their work environment. Based on these results we have come up with several suggestions in order to accomplish this such as the introduction of the Postbenefit cards for employees and the volunteer work of students of the Faculty of Technical Sciences as part of their curriculum which will in turn give the students a better understanding of what the job entails.

Keywords: The Post Office, employee satisfaction work, customer satisfaction, factors

1. UVOD

Za uspešnu savremenu organizaciju veoma je bitno zadovoljstvo zaposlenih, koje je vremenom sve više zanemareno. Mnoga preduzeća danas žele da ostvare velike ciljeve sa što manje ulaganja i osvrtnja na svoje zaposlene, kako u državnom tako i u privatnom sektoru. Takvi problemi se javljaju i u Pošti, gde dugi niz godina takvog poslovanja, dovodi Poštu do toga da mora što pre da preduzme određene mere, kako bi se izborila sa sve većom i jačom konkurencijom na tržištu.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Dragana Šarac, vanredni prof.

Današnje vreme je takvo da se uspeh savremenih organizacija ne meri samo ostvarenim profitom, već i ostvarenjem interesa internih i eksternih grupa organizacije. Što pokazuje i to da u svetu uspešne organizacije na zaposlene gledaju kao primarni razvojni resurs, što bi i Pošta trebala da primeni u svom poslovanju. Svesni situacije u kojoj se Pošta nalazi, kao i brojnih faktora koji utiču na zadovoljstvo zaposlenih, da bi se poboljšao rad Pošte, sprovedeno je istraživanje zadovoljstva zaposlenih u Pošti 21101 Novi Sad, kao i njihov uticaj na zadovoljstvo korisnika.

Cilj rada jeste da se na osnovu istraživanja oceni trenutni nivo zadovoljstva, koji će pomoći u daljem razvoju i ulaganju Pošte u svoj rad, a isto tako učiniti Poštu uspešnom organizacijom, sa boljom pozicijom na tržištu.

U prvom delu rada biće opisano merenje zadovoljstva zaposlenih, faktori koji utiču na zadovoljstvo, kao i na koji način utiču na korisnike. U drugom delu biće analizirani rezultati dobijeni anketiranjem zaposlenih i korisnika. U poslednjem koraku biće dati predlozi za motivaciju zaposlenih, kao i na koji način da se poboljša rad Pošte.

2. MERENJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH POSLOM

Merenje zadovoljstva zaposlenih predstavlja nezaobilazan deo procesa upravljanja organizacijom za pozicioniranje preduzeća u celini i njegovih organizacionih delova kako u delu strategijske analize tako i strategijskog izbora i promena [1].

Formiranjem adekvatnog modela za merenje zadovoljstva zaposlenih, stvaraju se uslovi za povećanje zadovoljstva zaposlenih i budućih odnosa sa zaposlenima. Ne postoji univerzalni model koji može da se primeni u svakom preduzeću, iz razloga što svako preduzeće ima različite uslove poslovanja, strategije, ciljeve, što zahteva od njih formiranje modela koji će najviše odgovarati njihovim potrebama.

2.1. Faktori koji utiču na zadovoljstvo zaposlenih

Na zadovoljstvo zaposlenih utiču brojni faktori koji su međusobno povezani, oni takođe variraju prema organizacijama. U opštem smislu pod zadovoljstvom zaposlenih smatramo subjektivnu ocenu koja proističe iz lične procene zadovoljstva. Odnosno svaki zaposleni ima određene zahteve, u zavisnosti od stepena u kom su zadovoljeni njihovi zahtevi, zavisi i njihovo zadovoljstvo. Kao neki od faktora koji utiču na zadovoljstvo zaposlenih, koji su obuhvaćeni u anketi su: uslovi rada, saradnja sa kolegama i pretpostavljenima, organizacija posla, mogućnost za

edukaciju, napredovanje, iznošenje svojih ideja predpostavljajenima, visina plate, nagrada za ostvarene rezultate rada i drugi faktori.

Kao tri najznačajnije posledice zadovoljstva zaposlenih su produktivnost, zadovoljstvo životom i smanjenje apsenzizma, dok zaposleni svoje nezadovoljstvo ispoljavaju na različite načine i neki od osnovnih oblika su otkaz, protestovanje, pasivnost i nemar [2].

2.2. Uticaj zadovoljstva poslom na zadovoljstvo klijenata

Zadovoljstvo poslom ima snažan i jasan uticaj na zadovoljstvo klijenata. Marketinški stručnjaci su razvili lančani model zaposleni – klijent – profit koji pokazuje da povećanje zadovoljstva zaposlenog i lojalnost kompaniji kao rezultat daje višu ocenu vrednosti od strane klijenata, što povećava profitabilnost kompanije [3].

Na slici 1. prikazan je lančani model zadovoljstva.



Slika 1. Lančani model zaposleni – klijent – profit [3]

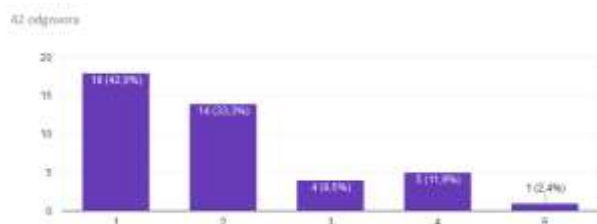
Dva razloga zašto zadovoljstvo poslom ima pozitivan uticaj na zadovoljstvo klijenata:

- Zadovoljstvo poslom utiče na sveukupno raspoloženje osobe,
- Zadovoljni radnici i ređe napuštaju posao.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

3.1. Zadovoljstvo zaposlenih

U Pošti 21101, Novi Sad, anketirano je 42 zaposlena od 101, zbog postojanja svesti o nezadovoljstva svojih zaposlenih anketiranje poštara je izostavljeno, takođe su korigovana pitanja zajedno sa predpostavljajenima, kako se zaposleni ne bi osećali isprovocirano i u samom startu odbili da popunjavaju anketu. U anketi su obuhvaćeni svi prethodno navedeni faktori koji su imali prosečne ocene oko 3, a faktor koji se odnosi na visinu plate pokazuje da su zaposleni najviše nezadovoljni ovim faktorom koji ima prosečnu ocenu 1,95. Na grafikonu 1. prikazani su rezultati na pitanje koliko su zadovoljni visinom plate u odnosu na uloženi rad.



Grafikon 1. Zadovoljstvo zaposlenih visinom plate

Da li će se zaposlenima povećati ili smanjiti plata u Pošti 21101 Novi Sad određuje neposredni rukovodilac, a osnovni kriterijumi su obim i kvalitet rada. Vršiti se merenje produktivnosti radnika na osnovu broja izvršenih usluga koje se normiraju uz pomoć tzv. norma minuta koji su propisani za svaku uslugu, proces ili deo rada. Za šta se zaposlenima pružaju benefiti u vidu novca ili pohvala, a anketiranjem zaposlenih, 69% ispitanih navodi da ne dobija benefite, dok 31% navodi da dobija prethodno navedene benefite. Kao neki od predloga šta bi oni voleli da dobijaju su u najvećoj meri novac i pohvale, dok neki navode bolje radno mesto, slobodne dane, veću podršku idejama i predlozima.

3.2. Zadovoljstvo korisnika

Merenje i analiza zadovoljstva korisnika jedan je od primarnih alata za postizanje kontinualnog unapređenja kvaliteta poslovanja preduzeća, zbog čega je za potrebe ovog rada izvršeno anketiranje zadovoljstva korisnika poštanskih usluga u šalter sali Pošte 21101 Novi Sad. Anketirano je 60 korisnika (fizičkih lica), sa ciljem da se proceni u kojoj meri zadovoljstvo zaposlenih poslom utiče na zadovoljstvo korisnika.

Na početku same ankete korisnicima su postavljena dva uvodna pitanja koja se odnose na to koliko često posećuju poštu, kao i kako bi generalno ocenili rad Pošte 21101 Novi Sad. Na pitanje koliko često posećuju poštu najveći broj anketiranih navodi da poštu posećuje jednom mesečno i to **45% (27 ispitanika)**, više puta godišnje ali ne svaki mesec **20%** korisnika (**12 ispitanika**), više puta nedeljno navelo je njih **16,7% (10 ispitanika)**, jednom nedeljno **11,7% (7 ispitanika)** i svakodnevno **6,7% (4 ispitanika)**. Na drugo pitanje kako bi generalno ocenili rad pošte po skali od veoma efikasno do veoma neefikasno, rezultati anketiranja pokazuju da najveći broj ispitanika navodi da Pošta radi uglavnom efikasno **51,7% (31 ispitanik)**, ni efikasno ni neefikasno navodi **33,3% (20 ispitanika)**, veoma efikasno **10% (6 ispitanika)**, uglavnom neefikasno **3,3% (2 ispitanika)** i veoma neefikasno (**1 ispitanik**). Na osnovu generalnog utiska korisnika poštanskih usluga, rezultati su koliko toliko zadovoljavajući, međutim da bi znali koji segmenti rada pošte ostavljaju na korisnike pozitivan utisak, a koji negativan, u nastavku ankete korisnici su trebali određene segmente rada pošte da ocene na skali od 1 do 5.

Na zadovoljstvo korisnika utiče skup parametara poštanskih usluga kao što su pouzdanost, brzina, asortiman usluga, cene usluga, način pružanja usluga (dostupnost usluga, enterijer pošte, ljubaznost i sposobnost zaposlenih), gde je većina ovih parametara obuhvaćeno u anketi. Prema metodologiji, zadovoljstva korisnika poštanskih usluga – fizičkih lica, koji ocenjuju određene parametre ili segmente ocenama od 1 do 5 smatraju se zadovoljavajućim, ako je prosečna ocena jednaka ili veća od 3.75.

Rezultati dobijeni anketiranjem korisnika koji se odnose na sledeće segmente: dostupnost informacija, profesionalnost zaposlenih, brzina izvršene usluge, ljubaznost zaposlenih, spremnost zaposlenih da posavetuju korisnike i pruže im adekvatnu uslugu, kao i urednost prostorija, prikazani su u tabeli 1.

Tabela 1. Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika određenim segmentima u Pošti 21101 Novi Sad

Ocenite koliko ste zadovoljni i kako se slažete sa sledećim segmentima i stavovima od 1 do 5:													
BK - broj korisnika P - procenat	1		2		3		4		5		Prosečna ocena	Zadovoljavajuća prosečna ocena	Razlika
	BK	P	BK	P	BK	P	BK	P	BK	P			
Dostupnost informacija	2	3,3%	3	5%	17	28,3%	29	48,3%	9	15%	3,76	3,75	0,01
Profesionalnost zaposlenih	0	0%	3	5%	8	13,3%	32	53,3%	17	28,3%	4,08	3,75	0,33
Brzina izvršene usluge	0	0%	4	6,7%	9	15%	32	53,3%	15	25%	4	3,75	0,25
Službenici pošte su ljubazni	0	0%	5	8,3%	6	10%	28	46,7%	21	35%	4,16	3,75	0,41
Spremni da posavetuju korisnike i pruže pomoć u izboru adekvatne usluge	2	3,3%	2	3,3%	14	23,3%	22	36,7%	20	33,3%	4	3,75	0,25
Urednost prostorija je na zadovoljavajućem nivou	1	1,7%	3	5%	3	5%	29	48,3%	24	40%	4,32	3,75	0,57

Pored segmenata iz tabele, koji prelaze zadovoljavajući minimum, korisnici su odgovarali na nekoliko dodatnih pitanja, koji se odnose na cene usluga, čekanje u redovima, poređenje pošte sa ostalim kompanijama i druga pitanja, a ono što u najvećoj meri izaziva nezadovoljstvo kod korisnika jeste čekanje u redovima. Dobijeni rezultati pokazuju da preko 60% provede više od 10 minuta čekajući u redu, što se smatra nezadovoljavajućim s obzirom, na njihova očekivanja, gde navode da je zadovoljavajuće vreme čekanja do 10 minuta. Na kraju same ankete imali su mogućnost da iznesu svoje predloge i primedbe, gde veći deo ispitanika smatra da je potreban veći broj aktivnih šaltera u špicu, mlađe osoblje, veća ažurnost zaposlenih, pružanje više informacija, bolja reklama usluga, kao i da se više poštuje prednost starijih lica, roditelja sa decom i trudnica.

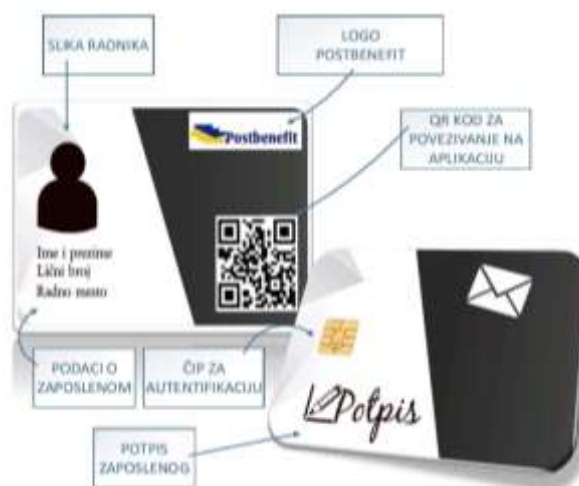
Na osnovu dobijenih podataka iz obe ankete, gde je obuhvaćeno dosta faktora, imamo sliku šta kod zaposlenih i korisnika u najvećoj meri izaziva nezadovoljstvo, što može pomoći pošti u daljem poslovanju, gde će znati u kom pravcu da se usmeri i kojim faktorima da pruži više pažnje, kako bi se povećalo zadovoljstvo sa obe strane.

4. PREDLOZI ZA MOTIVACIJU ZAPOSLENIH I UNAPREĐENJE RADA

4.1. Postbenefit kartica i aplikacija

Kao jedan od predloga koji bi Pošta mogla da pruži svojim zaposlenima, kako bi ih motivisala jeste Postbenefit kartica. U okviru ove kartice Pošta bi za svoje zaposlene u saradnji sa određenim firmama, zdravstvenim ustanovama, sportsko rekreativnim centrima, restoranima, turističkim agencijama, buticima i dr. omogućila svojim zaposlenim određene popuste, a sve u cilju unapređenja

zdravlja zaposlenih, kao i njihovog društvenog života i ostalih ličnih potreba. Na slici 2. prikazan je predlog izgleda Postbenefit kartice.



Slika 2. Postbenefit kartica

Pored kartice, zaposlenima bi bilo omogućeno da putem Postbenefit aplikacija na svojim mobilnim telefonima na koje se povezuju pomoću QR koda, prate raspoložive benefite, koji bi se povremeno menjali, kako bi zaposlenima bilo dinamičnije i zanimljivije. Za potrebe ovog rada izvršeno je programiranje početne strane aplikacije, kao predlog kako bi ona mogla da izgleda. Na slici 3. prikazana je početna strana aplikacije, gde su prikazani neki od benefita koje bi pošta mogla da pruži svojim zaposlenim.



Ime i Prezime: _____

Raspoloživi Benefiti



Slika 3. Postbenefit aplikacija

U okviru svakog benefita treba da stoje nazivi marketa, teretana, restorana, benzinskih stanica i dr, za koje važe određeni popusti za zaposlene u Pošti.

4.2. Angažovanje studenata

Kao drugi predlog da se poboljša rad Pošte jeste angažovanje studenata. Pošta bi u saradnji sa fakultetom mogla da angažuje studente, koji bi poboljšali rad Pošte i ujedno stekli određeno radno iskustvo. Fakultet bi mogao omogućiti obuku studenata, koji bi do treće ili četvrte godine svojih studija stekli dovoljno znanja, kako bi bili angažovani za rad u pošti, što bi im omogućilo da po završetku studija pored teorijskog znanja, steknu i praktično znanje, a samim tim i radno iskustvo u toku studija.

Da bi se obuka realizovala, pošta bi trebalo da omogući instalaciju programa koji koriste šalterski radnici, na kojima bi studenti mogli da rade kao da su u pošti, gde bi se susreli sa svim uslugama i obrascima koje pošta koristi, i na taj način bi se smanjilo gubljenje vremena za obučavanje studenata za rad u samoj pošti, a isto tako bi studenti proširili svoje znanje i stručna praksa bi bila na višem nivou. Pošta bi mogla takođe angažovati studente i na drugim radnim mestima, a ne samo na mestu šalterskog radnika.

Primenom ovog predloga svakako bi se zadovoljstvo korisnika povećalo, bilo bi više aktivnih šaltera, a samim tim bi se smanjilo čekanje u redu na opsluživanje.

5. ZAKLJUČAK

Istraživanjem zadovoljstva zaposlenih i korisnika obuhvatajući brojne faktore koji utiču na njih, dobijeni su rezultati koji pokazuju čime su obe strane najviše nezadovoljne. Kao što je kroz rad opisano, možemo zaključiti da na zaposlene najviše utiče visina plate, na šta bi Pošta trebala da se usmeri i nađe način da motiviše zaposlene kroz različite materijalne i nematerijalne motivatore. Time bi se poboljšao njihov rad, što bi se pozitivno odrazilo i na klijente.

Sigurno bi tada zaposleni ostvarili veću produktivnost i ostavili bi bolji utisak na klijente, koji bi mnogo manje vremena proveli čekajući u redu, bili bi zadovoljni uslugom, a samim tim stekli poverenje prema zaposlenima zbog čega bi se uvek vraćali u Poštu.

Takođe možemo zaključiti da bi Pošta primenom predloga iz poglavlja četiri, mogla povećati zadovoljstvo zaposlenih, kao i poboljšati svoj rad. Iako se ovi predlozi ne primene, svakako da Pošta mora nešto preduzeti, kako bi svoje poslovanje poboljšala i sprečila ponovno ispoljavanje nezadovoljstva zaposlenih štrajkovima i drugim načinima koji će dodatno pogoršati situaciju.

6. LITERATURA

- [1] Z. Tanasijević, „Zadovoljstvo zaposlenih“, Kragujevac, 2006.
- [2] L. G. Nešić, „Istraživanje simptoma stresa i zadovoljstva poslom u organizaciji“, Novi Sad, 2013.
- [3] I. Bešlić, D. Bešlić, „Zadovoljstvo poslom“
- [4] Pošta 21101, Novi Sad

Kratka biografija:



Nataša Žujić rođena je u Beogradu 1993. god. Master rad na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Poštanski saobraćaj i telekomunikacije – Nove tehnologije i usluge u poštanskom saobraćaju odbranila je 2018. god.
kontakt: natasazujic93@yahoo.com