

UDK 364-43/.5(497.6+100)

Originalni naučni rad

Original scientific paper

**Asim Pandžić**

## **PRIMJENA EVROPSKIH STANDARDA KVALITETA SOCIJALNIH USLUGA U INSTITUCIJAMA SOCIJALNE ZAŠTITE BOSNE I HERCEGOVINE SA FOKUSOM NA LJUDSKI I FIZIČKI KAPITAL**

Rad analizira u kojoj mjeri se primjenjuju evropski standardi kvaliteta socijalnih usluga u odnosu na ljudske i fizičke kapacitete u institucijama sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini. Predstavljen je koncept evropskog socijalnog kvaliteta i evropski standardi kvaliteta socijalnih usluga koji podrazumijevaju dobro upravljanje, dobre radne uslove i dobro okruženje odnosno ulaganje u ljudski kapital kao i zadovoljavanje odgovarajuće infrastrukture institucija socijalne zaštite. Korištene metode u radu su metoda analize sadržaja dokumenata i metoda ispitivanja. Uzorak u empirijskom dijelu je činilo ukupno 133 ispitanika, aktera sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini. U svrhu prikupljanja podataka konstruiran je poseban instrument u formi anketnih upitnika. Za analizu podataka i testiranje hipoteza korištena je tehnika sređivanja i statistička obrada podataka, uz korištenje statističkog paketa SPSS. Na osnovu analize empirijskih rezultata došlo se do zaključka da radnih i fizički uslovi u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine nisu u dovoljnoj mjeri razvijeni u odnosu na evropske standarde kvaliteta socijalnih usluga te da postoji potreba za njihovim dodatnim unapređenjem.

**Ključne riječi:** socijalna zaštita, socijalne usluge, kvalitet, evropski standardi, institucije

### **UVOD**

Prema teoriji socijalnog kvaliteta socijalno društvo se realizira u interakciji (međuzavisnosti) između samoostvarenja pojedinih ljudi kao društvenih bića i kreiranja

kolektivnih identiteta koje se stvaraju u kontekstu obje napetosti. Postoje utvrditi četiri osnovne mogućnosti za te procese u smislu razvijanja društvenih odnosa. Ljudi moraju biti sposobni za interakciju (društveni angažman), institucionalni ili strukturalni kontekst mora biti za njih dostupan (socijalna uključenost), oni moraju imati pristup materijalnim i ostalim resursima koji olakšavaju interakciju (socio-ekonomska sigurnost). U svjetlu tih razmatranja socijalni kvalitet ovisi o tome u kojoj mjeri ljudi mogu učestvovati u socijalnom i ekonomskom životu i razvoju svojih zajednica s ciljem poboljšavanja njihove dobrobiti i ličnog potencijala. Zahvaljujući tome njihov kapacitet će doprinijeti društvu i rezultati će uticati na uslove za njihovo samoostvarenje” (Laurent J. G. and Alan C. Walker, 2005:11).

Do sada je teorija socijalnog kvaliteta eksplicirana u dvije glavne studije. Prva iznosi argumente kojima objašnjava logičke temelje. Stalna tendencija rasta i nejednak odnos između ekonomske i socijalne politike identificiran je kao glavni faktor krize u evropskim socijalnim politikama (Beck i sar. 1997). Drugi bitan argument u prvoj studiji je teza da je jasno razumijevanje društvenog nestalo iz samih društvenih nauka. Tokom vremena interpretacija društva i pojedinca razvijala se u pravcu konfrontacije ta dva područja koji se međusobno odnose kao “*faits sociaux*” (kojim se pridaje važnost dirkemovskom pristupu) i “*faits individual*” (što je utilitaristički pristup).

Pristup u drugoj studiji socijalne kvalitete se pokušava suprostaviti takvoj poziciji tvrdeći da se individualno i društveno mogu shvatiti kao konstitutivni entiteti (Beck i sar. 2001). Važan aspekt ove teorije je da možemo razlikovati četiri uslovljena faktora socijalnog kvaliteta (Beck i sar., 2001). Teorija kaže da proces samo-realizacije pojedinih osoba i formiranje kolektivnog identiteta mogu uticati jedno na drugo. Između njih postoji konstitutivna međuzavisnost. Ta međuzavisnost se događa u kontekstu dvije osnovne tenzije, po horizontalnoj i vertikalnoj osi (društveni razvoj i lični razvoj – horizontalna osa; sistemi institucionalne organizacije i zajednica porodičnih mrežnih grupa - vertikalna osa).

Na temelju druge studije formirana su četiri faktora socijalnog kvaliteta. Definicije bitnih aspekata tih faktora su: (1) socio-ekonomska sigurnost - nivo do kojeg ljudi imaju resurse tokom vremena; (2) socijalna kohezija - nivo u kojoj mjeri se društveni odnosi dijele na temeljne identitete, vrijednosti i norme; (3) socijalna uključenost - nivo u kojoj mjeri su ljudi integrirani i imaju pristup različitim institucijama i društvenim odnosima koji čine svakodnevni život; (4) društveni angažman - nivo u kojoj mjeri su ostvarene pojedinačne lične mogućnosti ljudi da djeluju na poboljšanje socijalnih odnosa (Laurent J. G. and Alan C. Walker, 2005:12).

## TEORIJSKA ELABORACIJA

### *Socijalne usluge*

Za uslugu se može reći da ona predstavlja kompleksan proizvod koji nije materijaliziran. Usluga se pruža i ona predstavlja odnos između pružaoca usluga i korisnika usluga. Korisnikom usluge se smatra krajnji primalac usluge izvan organizacije koja pruža uslugu, a on se može naći u više različitih situacija koje zavise od oblika usluge. Te situacije su: korisnik usluge može da vrši izbor između brojnih raspoloživih ponuda; korisnik može da pomogne pružaocu usluge predstavljanjem svojih zahtjeva; korisniku se može obezbijediti i lična usluga, npr. konsultacije; korisnik može biti direktno mijenjan od strane pružaoca usluga; prisutnost korisnika može da obezbijedi direktnu motivaciju i povratnu spregu za onoga ko obezbjeđuje uslugu.

U stručnoj i naučnoj literaturi se mogu naći mnogobrojne definicije usluge. Mi ćemo u ovom radu navesti neke od njih bez posebne elaboracije njihovog značenja. Prema nekim autorima usluga je posao obavljen za nekoga drugog; kvalitet usluge je stepen do kojeg je zadovoljena specifikacija korisnika/klijenta; kvalitet je mjera kako dobro pruženi nivo usluge odgovara očekivanjima korisnika/klijenta. No, i pored navedenih definicija, svaka usluga se može definirati posebno u zavisnosti od vrste same usluge. Pružanje usluga predstavlja proces, a ne niz pojedinačnih radnji i aktivnosti i sama usluga se kao takva treba i posmatrati, ukoliko želimo da izbjegnemo greške prilikom njenog pružanja.

Za sve usluge su važne osnovne performanse, atributi (Šofranac, R. 1997): *Pouzdanost* – sposobnost da se pruži usluga kako je specificirana po sadržaju, kvalitetu i vremenu; *Odgovornost* – odnos najvišeg rukovodstva i svih zaposlenih prema zahtjevima korisnika; *Kompetentnost* – znanje i osposobljenost zaposlenih da pruže uslugu; *Ljubaznost* – brza usluga i spremnost da se pomogne korisniku; *Pristup usluzi* – usluga mora biti pružena bez čekanja, u pravo vrijeme i na pravom mjestu; *Komunikativnost* – korisnik mora biti dobro informiran; i *Kredibilitet* – zaposleni svojim postupcima čuvaju i poboljšavaju imidž svoje organizacije. Uslugu karakteriziraju četiri svojstva: neopipljivost, nedjeljivost, promjenljivost i kvarljivost. Neopipljivost podrazumijeva da korisnik nije u mogućnosti da procjenjuje kvalitet usluge prije same upotrebe. Nedjeljivost kao svojstvo podrazumijeva da se usluga ne može odvojiti od davaoca usluge. Promjenljivost podrazumijeva da kvalitet usluge zavisi od toga ko je pružalac usluge, kada se i gdje usluga pruža. I na kraju svojstvo kvarljivosti koje podrazumijeva da su usluge kvarljive u smislu kvalitete pružanja.

U definiranju socijalnih usluga postoje mnogobrojne teškoće jer su u nekim društvima i sistemima socijalne politike i socijalne zaštite sinonimi: socijalne službe, socijalna zaštita, socijalna pomoć, usluge socijalnog rada koriste se u gotovo istom značenju kao i socijalne usluge. Ne postoji jedinstvena definicija socijalnih usluga, bar ne među evropskim zemljama, međutim, u svim EU dokumentima upravo socijalne usluge se navode kao ključni element socijalnog programa EU, jer imaju centralnu ulogu u poboljšanju kvaliteta života i osiguranju socijalne zaštite. Postoje pokušaji da se uspostavi, makar i najopćenitija podjela socijalnih usluga. Tako socijalne usluge u širem smislu predstavljaju širok spektar usluga kao što su obrazovanje, osnovna zdravstvena njega, pristup zapošljavanju..., dok u užem smislu socijalne usluge predstavljaju one koje se usmjereno odnose na socijalne potrebe ljudi (socijalne službe, usluge za djecu, stara lica i osobe sa invaliditetom, učestvovanje u društvenom životu zajednice i razne mjere socijalne zaštite...).

Više autora je pokušalo definirati pojam socijalne usluge. Tako, Munday daje opsežnu definiciju socijalnih usluga: "Socijalne su usluge one usluge koje nudi vlada i nevladine organizacije sa ciljem da odgovore na potrebe pojedinaca i grupa korisnika, kao što su djeca i porodica, starije osobe i osobe s fizičkim i mentalnim hendikepom. Te se usluge mogu davati u domicilu osoba, u dnevnim centrima i domovima, a pružaju ih socijalni radnici i drugi stručnjaci iz srodnih područja (Munday B.).

Drugu definiciju je dao Evers. Prema njemu "Socijalne usluge uključuju sve usluge za koje se (a) smatra da će biti od posebne važnosti za društvo u cjelini i gdje (b) lična interakcija između pružaoca usluge i korisnika usluge ima ključnu ulogu. Korištenjem tako široke definicije zdravstvo, obrazovanje, profesionalna integracija i kulturne usluge postat će dio slike izvan uobičajena tri područja dječije dnevne zaštite, zaštite za starije i raznih malih područja usluga za problematične grupe" (European Committee for Social Cohesion 2007. a prema Evers, A. 2003). Također, pod socijalnom uslugom podrazumijevaju se "usluge koje osiguravaju agencije i institucije (vladine i nevladine) radi zadovoljavanja nekih ličnih ili socijalnih potreba korisnika kao što su djeca, porodice, stari ljudi, hendikepirani i one se mogu davati u domovima korisnika ili pak u institucijama u koje su korisnici smješteni" (Puljiz i dr, 2005:462) i one mogu biti različite: uključuju pomaganje ljudima da postanu nezavisni do stepena do koga je to moguće, pravnu pomoć, bračno savjetovanje, grupe građana za podršku, zastupanje, ostvarivanje finansijske pomoći, nadzor nad djecom, povezivanje klijenata sa resursima, savjetovanje i drugo (Vidanović, 2006:370).

U evropskom kontekstu za socijalne usluge se koriste i termini “lične socijalne usluge” od opće koristi i “usluge od općeg interesa”. Vrijednost ličnih socijalnih usluga se ističe u tome što su te usluge osmišljene kako bi zadovoljile individualne potrebe korisnika (npr. smještaj u hraniteljsku porodicu za dijete bez roditeljskog staranja) za razliku od socijalnih usluga koje se odnose na pojedine kategorije građana (npr. novčane naknade za nezaposlene osobe). Zajedničke karakteristike za te usluge su: (1) da ih pružaju vladine i nevladine organizacije/udruženja ili neprofitne organizacije; (2) mogu se organizirati odvojeno ili zajednički kao i kod drugih srodnih usluga socijalne zaštite (novčane naknade), zdravstva ili obrazovanja; (3) da postoje razlike između zemalja u broju i vrsti korisnika usluga. U većini zemalja one uključuju: starije osobe, djecu i porodice, ljude sa invaliditetom (fizičkim i psihičkim) a mogu uključiti: narkomane, mlade, prestupnike, izbjeglice ili tražitelje azila; (4) one se mogu pružiti u vlastitom domu (npr. kućina njega), u dnevnim centrima, te u domovima i institucijama; (5) osoblje koje pruža ove usluge su socijalni radnici i druge grupe pružatelja usluga kao što su: socijalni asistenti, animatori, radnici rezidencijalne njege.<sup>2</sup>

Usluge od općeg interesa pokrivaju tržišne i netržišne usluge za koje državne vlasti smatraju da su od općeg interesa, pa su podvrgnute specifičnim obavezama javnih usluga (prevoz, poštanske usluge, obrazovanje, zdravstvena zaštita, socijalne usluge...). I one su od vitalnog značenja u postizanju EU ciljeva u području socijalne, ekonomske i teritorijalne kohezije, visoke zaposlenosti, socijalne uključenosti i ekonomskog rasta. Usmjerene su na pojedinca a posebno na zadovoljavanje vitalnih ljudskih potreba ranjivih korisnika. One pružaju zaštitu od općih rizika kao što su starenje i bolest i pomažu u prevladavanju poteškoća koje su povezane s promjenom porodične strukture i promjenama na tržištu rada, ali se istovremeno odnose i na prevladavanje specifičnih poteškoća koje su povezane s imigrantskim statusom (znanje jezika), prezaduženošću, siromaštvom, ličnim tragedijama, bolestima, invaliditetom, teškim zapošljavanjem i slično.

Usluge od općeg interesa<sup>3</sup> podijeljene su na dvije šire grupe prema različitim zakonskim okvirima koji se na njih primjenjuju: *Usluge od općeg ekonomskog interesa* (SGEI) koje su po svojoj prirodi ekonomske jer se radi o prodaji roba i/ili usluga (poštanske usluge, telekomunikacije, prijevoz, opskrba vodom, strujom,

---

<sup>2</sup> Kompletan izvještaj koji je korišten kao izvor može se naći pod originalnim nazivom “*European social services: A map of characteristics and trends*” na web stranici: [www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/.../SocServEumap\\_en](http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/.../SocServEumap_en)

<sup>3</sup> Više o uslugama od općeg interesa može se naći na stranici <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=794&langId=en>

plinom itd.) – one imaju jasnu panevropsku dimenziju i regulirane su posebnim zakonskim okvirom – Ugovor Evropske komisije (EC Treaty) koji regulira jedinstveno tržište i zaštitu tržišnog takmičenja u EU; u ekonomske mogu pripadati i socijalne i zdravstvene usluge; *Ne-ekonomske* usluge od općeg interesa: policija, pravosuđe, sustav socijalnog osiguranja (zdravstveno i penzijsko), obavezno obrazovanje – ove usluge nisu predmet posebne EU zakonske regulative već se uređuju unutar zemalja članica i na njih se ne primjenjuju pravila iz Ugovora Evropske komisije o jedinstvenom EU tržištu i pravilima takmičenja. Socijalne usluge od općeg interesa uključuju: sisteme socijalne zaštite (obavezni i dopunski), posredovanje u zapošljavanju i obuka, socijalno stanovanje, podršku porodici, brigu za djecu, dugotrajnu zaštitu, usluge koje pomažu socijalnu integraciju pružajući podršku osobama su poteškoćama (beskućnicima, ovisnicima, osobama s invaliditetom i dugotrajnim bolestima...).

Socijalne usluge od općeg interesa imaju određene specifičnosti: (1) one doprinose konkretnom sprovođenju fundamentalnih socijalnih prava i stvaranju jednakih mogućnosti, naročito za osobe koje se suočavaju sa situacijama ugroženosti i (2) zasnovane su na priznavanju važnosti ljudskog dostojanstva, solidarnosti, socijalne pravde, socijalne kohezije i socijalnog staranja, uključujući i osnaživanje i učešće korisnika u uobličavanju, pružanju i procjenjivanju socijalnih usluga.

U našem kontekstu pod terminom socijalnih usluga se smatraju usluge iz socijalne zaštite kao “usluge socijalnog rada” definirane zakonima o socijalnoj zaštiti.<sup>4</sup> U Federaciji BiH koristi se termin “*usluge socijalnog i drugog stručnog rada*” pod kojim se podrazumijeva savjetodavni rad koji obavljaju ustanove u rješavanju porodičnih i bračnih problema, te mjere i akcije, u saradnji sa mjesnim zajednicama i drugim organizacionim oblicima, na suzbijanju i sprečavanju društveno neprihvatljivog ponašanja djece i ostalih pojedinaca, porodica i društvenih grupa. U Republici Srpskoj i Brčko Distriktu BiH se koristi termin “*usluge socijalnog rada*” pod kojim se smatra preventivna djelatnost, dijagnostika, tretman i savjetodavno-terapijski rad zasnovan na primjeni stručnih i naučnih saznanja, u cilju pružanja stručne pomoći pojedincima, porodicama i društvenim grupama da rješavaju svoje životne teškoće kao i pomoći u organiziranju lokalnih i drugih zajednica da sprečavaju socijalne probleme i ublažavaju posljedice.

---

<sup>4</sup> U F BiH Zakonom o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i porodice sa djecom, U RS Zakonom o socijalnoj zaštiti i BD Zakonom o socijalnoj zaštiti.

### ***Kvalitet u uslugama socijalne zaštite***

Glavna misija usluga u socijalnoj zaštiti je da se njima čini napor kako bi se omogućilo socijalno ugroženim pojedincima i porodicama da ostanu jednaki članovi društva i da koriste iste izvore, da žive nezavisno, u kontaktu sa drugim ljudima, i u njihovoj prirodnoj sredini. U svjetlu ovoga, potrebno je kreirati takav set kriterijuma, pomoću kojih će biti moguće da se utvrdi da li usluga promoviše lični rast i nezavisnost, odnosno samostalnost korisnika. Dakle, njihova svrha je da obezbijede pojedincima i porodicama koje se nalaze u stanju socijalne potrebe da koriste institucije koje pružaju usluge, kao i njihovu prirodnu mrežu odnosa, da ostanu dio prirodne lokalne zajednice, i ukratko - da žive na dostojanstven način.

Kada govorimo o kvalitetu usluga socijalne zaštite, koje spadaju pod javne usluge, on najprije proizilazi iz susretanja potreba i interesa ne samo korisnika usluga, već i onih koji te usluge pružaju, kao i onih koji su naručioci usluga i koji ih plaćaju iz javnih fondova (općine, država). Jedno od najčešće citiranih pravila o kvaliteti pružene usluge kaže da je usluga (Harison, 2000) zadovoljstvo = opažanje – očekivanje. Dakle, stepen zadovoljstva dobivenom uslugom predstavlja razliku između onoga što mislimo da smo dobili i onoga što mislimo da ćemo dobiti. Kada je u pitanju definiranje kvaliteta usluga među autorima postoji saglasnost da je kvalitet usluga stav ili globalna ocjena superiornosti usluga, ali ne postoji saglasnost o tačnoj prirodi tog stava. Neki autori smatraju da se stav o kvalitetu usluga formira usporedbom očekivanja i performansi (Parasuraman, 1988. Kano, 1984), dok drugi autori smatraju da je kvalitet usluge rezultat poređenja performansi sa idealnim standardima (Teas, 1993). Pored toga, postoje izražena i mišljenja da su stavovi o kvalitetu usluga samo rezultat percipiranja performansi kvalitete (Cronin and Taylor, 1992).

U determiniranju kvaliteta usluge zadovoljstvo korisnika ima važnu ulogu i usko je povezano sa njenom definicijom. No, potrebno je naglasiti da se ne radi o identičnim, nego o međusobno uvjetovanim kategorijama. Postoji saglasnost i među autorima da se kvalitet usluge razlikuje od zadovoljstva kupca. Ovdje ćemo navesti neke stavove autora: Kvalitet usluga je stav o uslužnoj firmi, dok se zadovoljstvo kupca odnosi na pojedinačne uslužne susrete (Bolton i Drew 1991, Parasuraman, 1988); kvalitet usluga ne predstavlja uopćen stav, nego je također vrlo specifično vezan za određenu transakciju tako da se razlikuje od zadovoljstva kupca (Taes 1993); termin “zadovoljstvo kupaca” označava kumulativnu mjeru (Boulding, 1993), ali on nije istovjetan kvalitetu usluga; između ova dva koncepta postoje mnoge sličnosti, ali je potrebno u njihovoj analizi pristupiti integrirano kroz izučavanje koncepta “ocjena od strane potrošača” (Iacobucci, 1996); radi se o dvije dimenzije koje se



nalaze u uzročno-posljedičnoj vezi, ali se postavlja pitanje koja od njih prethodi sljedećoj, kvalitet usluga zadovoljstvu (Oliver, 1981) ili zadovoljstvo kvalitetu usluga (Woodside, 1989).

U samom procesu pružanja usluge moraju biti uspostavljeni postupci za kontrolu i održavanje sistema mjerenja. Mjerenje i ocjena usluge, koju vrše oni koji pružaju uslugu, može da bude poboljšana na osnovu korektivnih mjera. Međutim, ocjena korisnika je krajnja i konačna mjera kvalitete usluge. Ono što karakterizira korisnikovu ocjenu je subjektivnost. Nezadovoljstvo korisnika može da rezultira opstrukcijom organizacije bez da navede primjedbu koja bi mogla da dovede do preduzimanja korektivne akcije. Tako da samo oslanjanje na žalbe korisnika može da dovede do varljivih zaključaka. Kada je riječ o mjerenju kvaliteta usluga postoje dva ključna elementa i to: percepcija kupca/korisnika i identifikacija zahtjeva i očekivanja korisnika o kvalitetu usluga. Percepcija kupca ili korisnika odražava njegovo mišljenje o superiornosti ili globalnoj izvršnosti usluga (Zeithaml, 1988). U svjetlu ovih faktora razvijen je model mjerenja kvaliteta – SERVQUAL skala (Parasuraman, 1988). Kada je u pitanju identifikacija zahtjeva korisnika, opće je poznato da korisnici ocjenjuju uslugu koju dobijaju i da su njihova očekivanja od kritičnog značaja u određivanju nivoa zadovoljstva (Brown i Swartz 1989). U cilju postizanja što većeg zadovoljstva korisnika, pružalac usluge mora da institucionalizira procjenu i mjerenje korisnikovog zadovoljstva u toku pružanja usluge.

Ono što je bitno za kvalitet usluge u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti je očekivanje korisnika/klijenta od sistema usluge. U određivanju kvaliteta usluge korisnici procjenjuju kvalitet tako što uspoređuju svoja zapažanja o onome što im je pruženo sa svojim očekivanjima šta im je trebalo biti pruženo. To je značajno za razumijevanje i kontroliranje kvaliteta usluge. Korisnik koji čeka znajući da će tek za pola sata doći na red je zadovoljniji od onoga koji čeka samo polovinu tog vremena, ali ne zna koliko će morati da čeka (Haywood-Farmer, 1988). Kvalitetna usluga u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti treba da: zadovolji ciljane potrebe korisnika usluga; bude dostupna, na pravom mjestu, u pravo vrijeme i na pravom nivou; obezbijedi ravnopravnost, bez obzira na socijalnu, etničku ili kulturalnu pripadnost; bude pouzdana, konzistentna i kontinuirana; ima jasnu svrhu i da sadrži minimum standarda koje ljudi mogu da očekuju; da se obezbjeđuje unutar raspoloživih resursa; bude pružena od kompetentnog i dobro obučenog osoblja. Međutim, kvalitet usluga socijalnog rada i socijalne zaštite i dalje ostaje zavisan od toga da li su usluge dostupne svima, da li postoji kontinuitet u pružanju usluge, da li postoji dostupnost informacija i transparentnost u pružanju usluga, da li postoji učešće korisnika u definiranju i



ocjenjivanju usluga, da li se poštuju uspostavljeni standardi usluga. Dakle, kvalitet u socijalnoj zaštiti i socijalnom radu predstavlja, s jedne strane, stepen podudarnosti sa prihvaćenim principima i praksom (standardima), a sa druge strane, stepen spremnosti za zadovoljavanje ukupnih korisnikovih potreba i stepen dostizanja željenih ishoda (rezultata) uz usaglašenost sa sredstvima (resursima).

Važno obilježje kvaliteta usluga u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti je njihov kapacitet da podrže pojedince/korisnike usluga u rješavanju njihove nepoželjne socijalne situacije. Standardi ističu orijentaciju ka ličnim ciljevima korisnika, koja omogućava da apstraktni ideali kao što su dostojanstvo, ispunjen život itd. postanu krajnje konkretni. Standardi usluga socijalnog rada i socijalne zaštite predstavljaju sadržaj aktivnosti u skladu sa namjenom i ciljem određene usluge, kriterijima za korištenje usluge, načina i metode procjene, planiranja, pružanja i prestanka korištenja usluge. Standardi koji se odnose na sadržaj usluge podrazumijevaju konkretan opis aktivnosti i dobara koje su usmjerene na korisnika i u najvećoj mjeri zavise od vrste i namjene usluge u sistemu socijalne zaštite i konkretne grupe korisnika. S tim u vezi, za uspostavljanje kriterija standarda usluge socijalnog rada i socijalne zaštite svaka usluga treba da definiira: osnovni opis sadržaja usluge, ciljeve usluge, grupu klijenta/korisnika kojoj je usluga namijenjena, kapacitet u skladu sa namjenom usluge, procedure za korištenje usluge, mehanizme za određenja prava korisnika, dokumentaciju o pruženju usluzi i praćenje ishoda pružene usluge.

*A propos* kvaliteta o socijalnim uslugama u Evropskoj uniji Odbor za socijalnu zaštitu izradio je *Dobrovoljni evropski okvir za kvalitete socijalnih usluga*<sup>5</sup> (SPC/2010/10/8). U njemu su predložene i metodološke smjernice koje treba da pomognu tijelima javne vlasti nadležnim za organiziranje i finansiranje socijalnih usluga da na odgovarajućem nivou razviju posebne alate za definiranje, mjerenje i evaluaciju kvaliteta socijalnih usluga. Okvir je dovoljno fleksibilan da se može primijeniti u državnom, regionalnom i lokalnom kontekstu u svim državama članicama Evropske Unije na različite vrste socijalnih usluga. Napravljen je s ciljem da bude kompatibilan i komplementaran s postojećim nacionalnim pristupima kvalitetu u sektoru socijalnih usluga. Okvir treba da bude od pomoći donositeljima politika da odrede prioritete za ulaganja koja potiču kontinuirani razvoj kvaliteta i ekonomičnosti pružanja socijalnih usluga, imajući u vidu da većina socijalnih usluga u velikoj mjeri zavisi od finansiranja.<sup>6</sup> Dobrovoljni evropski okvir za kvalitet socijalnih usluga

<sup>5</sup> Kompletan dokument *A Voluntary European Quality Framework for social services* može se preuzeti na web stranici: [www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en](http://www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en)

<sup>6</sup> Vidi originalni izvještaj *Biennial report on social services of general interest*, SEC (2008) 2179 final of 2 July 2008, section 2.2.1. na stranici [www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=2050&langId=en](http://www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=2050&langId=en)

inspiriran je različitim inicijativama u vezi s kvalitetom socijalnih usluga: (1) okvirima i alatima koje su ustanovila javna tijela zemalja članica; (2) inicijativama koje su već pokrenute od učesnika na nivou EU; (3) inicijativama za Aktivno uključivanje;<sup>7</sup> (4) rezultatima osam projekata finansiranih od programa PROGRESS-a o kvalitetu socijalnih usluga; (5) pozicijskim dokumentom izdanim u novembru 2007. godine od strane Visoke radne grupe za invaliditet (*Disability High Level Group*), koji pruža smjernice kako promovirati kvalitetne socijalne usluge baveći se sasvim određenim potrebama osoba s invaliditetom.

Evropskim okvirom kvaliteta socijalnih usluga definirani su sa sedam temeljnih principa na kojima treba da se zasniva pružanje ovih usluga. Prvi princip je *dostupnost (Available)* tako da korisnici treba da imaju pristup širokom rasponu socijalnih usluga, koje će zadovoljiti njihove potrebe na odgovarajući način i, gdje je to moguće, unutar svoje zajednice i na mjestu gdje je to najkorisnije za njih i za njihove porodice. Drugi princip je *pristupačnost (Accessible)* koji podrazumijeva da socijalne službe budu lahko dostupne za sve one koji trebaju njihove usluge. Informacije i nepristrasni savjeti o spektru raspoloživih usluga trebaju biti dostupni svim korisnicima. Za osobe s invaliditetom treba osigurati pristup fizičkom okruženju u kojem se usluga odvija, kao i odgovarajući prevoz od i do mjesta pružanja usluge, kao i odgovarajuće informacije i komunikaciju (uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije). Treći princip je *priuštivost (Affordable)* tako da socijalne usluge budu dostupne za sve ljude koji ih trebaju (univerzalni pristup), bilo besplatno ili po cijenama koje su za te osobe pristupačne. Četvrti princip je *usmjerenost na korisnika (Person-centred)* tako da se socijalne usluge trebaju provoditi pravovremeno i na fleksibilan način primjereno potrebama pojedinaca, u cilju poboljšanja kvaliteta života i kako bi se osigurale jednake mogućnosti za sve. Socijalne usluge trebaju uzeti u obzir fizičke, intelektualne i društvene okolnosti primatelja usluge i treba da poštuju njihovu kulturnu posebnost. Nadalje, socijalne usluge bi trebale biti temeljene na potrebama korisnika i orijentisane prema potrebama svih povezanih korisnika. Peti princip je *sveobuhvatnost (Comprehensive)* koji zahtijeva da socijalne usluge budu koncipirane i pružene na integrirani način koji odražava višestruke potrebe, sposobnosti i sklonosti korisnika, i kada je to prikladno, uključi njihove porodice i skrbnike, sve s ciljem povećanja njihove dobrobiti. Šesti princip je *kontinuitet (Continuous)* tako da bi

---

<sup>7</sup> Vidi Preporuku Komisije "Commission Recommendation" of 3 October 2008 on the "Active inclusion of people excluded from the labour market", (2008/867/EC) published in the O.J. of 18. 11. 2008 L. 307/11; Council conclusions on common active inclusion principles to combat poverty more effectively of 17. 12. 2008; and the European Parliament resolution of 6 May 2009 on the active inclusion of people excluded from the labour market (2008/2335(INI).

socijalne usluge trebale biti organizirane da osiguraju kontinuitet pružanja usluge za vrijeme trajanja potrebe, a posebno kada odgovaraju na razvojne i dugoročne potrebe u skladu sa cjeloživotnim pristupom koji omogućava korisnicima da se oslanjaju na kontinuirani, neprekinuti niz usluga, od rane intervencije do podrške i praćenja izbjegavajući pritom negativan efekat prekida usluge. I, sedmi princip, *usmjerenost na rezultate (Outcome-oriented)* koji podrazumijeva da su socijalne usluge prvenstveno usmjerene na benefit korisnikā i, po potrebi, njihovu porodicu, skrbnike i neformalne zajednice. Da bi se optimiziralo pružanje usluga trebaju biti organizirane periodične procjene/revizije pružanja usluge, koje bi trebalo donijeti, uključujući i povratne informacije od korisnika i onih koji su uključeni u organizaciju pružanja usluge.

Principi kvaliteta socijalnih usluga koji definiraju odnos između pružaoca i korisnika odnose se na poštivanje prava korisnika i učestvovanje i osnaživanje korisnika.

*Poštivanje prava korisnika* podrazumijeva da pružaoci usluga treba da poštuju osnovna ljudska prava korisnika i slobode zagarantirane nacionalnim, evropskim i međunarodnim pravima i da poštuju ljudsko dostojanstvo. Štaviše pružaoci usluga bi trebali poštivati prava korisnika u smislu jednakih mogućnosti, jednakog pristupa, slobode izbora, samoodređenja i poštivanja privatnosti. Odgovarajuće usluge trebaju biti dostupne svim korisnicima bez diskriminacije na temelju spola, rasnog ili etničkog porijekla, vjere ili uvjerenja, invaliditeta, dobi ili spolne orijentacije. Fizičko, psihičko zlostavljanje i finansijsko iskorištavanje korisnika treba spriječiti ili kazniti na odgovarajući način.

*Učestvovanje i osnaživanje* podrazumijeva da pružaoci usluga moraju poticati aktivno učestvovanje korisnika i, ako je potrebno, uključivanje njihovih porodica ili pouzdanih osoba i njihovih neformalnih skrbnika u donošenju odluka o planiranju, pružanju i evaluaciji usluga. Pružaoci usluga trebaju osnažiti korisnike da definiraju svoje lične potrebe koje trebaju imati za cilj jačanje i održavanje svojih kapaciteta zadržavajući koliko god je to moguće kontrolu nad vlastitim životom.

Principi kvalitetnog odnosa između pružaoca usluga, javnih vlasti, socijalnih partnera i drugih zainteresiranih strana definirani su kroz partnerstvo i dobro upravljanje.

*Partnerstvo* u razvoju socijalnih usluga zahtijeva aktivno uključivanje i saradnju svih relevantnih aktera iz javnog i privatnog sektora: lokalnih vlasti, korisnika i njihovih porodica, neformalnih njegovatelja, korisničkih organizacija, pružaoca usluga i njihovih organizacija, socijalnih partnera i lokalnih organizacija civilnog društva. Ovo partnerstvo je bitno za osiguranje kontinuiteta usluga koje odgovaraju

lokalnim potrebama, kako bi se osiguralo djelotvorno korištenje resursa i stručnosti, kao i za postizanje socijalne kohezije.

*Dobro upravljanje* podrazumijeva da socijalne usluge treba temeljiti na otvorenosti i transparentnosti, poštivajući evropsko, nacionalno, regionalno i lokalno zakonodavstvo, djelotvornost, efikasnost i odgovornost u odnosu na organizacijske, socijalne i finansijske rezultate obavljanja usluga. Pružanje usluga treba temeljiti na koordinaciji svih relevantnih tijela javnih vlasti, socijalnih partnera, i svih drugih učesnika u dizajnu odgovarajućeg finansiranja (uključujući fokus na korištenju raspoloživih resursa) te u pružanju usluga.

Principi kvaliteta vezani za ljudski i fizički kapital odnose se na dobre radne uslove/ulaganje u ljudski kapital i adekvatnu/odgovarajuću infrastrukturu.

*Dobri radni uslovi i dobro okruženje / ulaganje u ljudski kapital* zahtijeva da socijalna institucija treba osigurati stručno i kompetentno osoblje pod pristojnim i stalnim uslovima rada i prema izvodljivom opsegu rada. Prava radnika treba poštivati posebno u odnosu na principe povjerljivosti, etike i profesionalne autonomije svojstvene socijalnim službama. Volonterima i neformalnim njegovateljima je potrebno obezbijediti podršku u sticanju neophodnih vještina u odgovarajućim područjima.

*Odgovarajuća fizička infrastruktura* zahtijeva da socijalne službe trebaju osigurati fizičku infrastrukturu koja ispunjava zdravstvene i sigurnosne standarde za korisnike, radnike i volontere, kao i standarde pristupačnosti pod nazivom “Dizajn za sve” a u skladu sa propisima o zaštiti okoliša.

## METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

***Predmet istraživanja:*** Uzimajući u obzir da obezbjeđenje kvalitetnih socijalnih usluga, u skladu sa evropskim standaradima, podrazumijeva i dobre radne uslove i dobro okruženje odnosno ulaganje u ljudski kapital te stvaranje odgovarajuće infrastrukture u institucijama socijalne zaštite, naš predmet istraživanja smo definirali kao: *ispitivanje nivoa primjene evropskih standarda kvaliteta socijalnih usluga sa fokusom na ljudske i fizičke kapacitete u institucijama sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini.*

***Opća hipoteza:*** radni i fizički uslovi u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine nisu u dovoljnoj mjeri razvijeni u odnosu na evropske standarde kvaliteta socijalnih usluga.

Na osnovu opće (generalne) hipoteze izvedene su i posebne hipoteze:

**H<sub>1</sub>** u institucijama sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ne postoji plansko povećanje kompetentnosti i stvaranja dobrih radnih uslova u odnosu na evropski standard kvaliteta socijalnih usluga

**H<sub>2</sub>** institucije sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ne obezbjeđuju odgovarajuću infrastrukturu u skladu sa evropskim standardima kvaliteta socijalnih usluga

**Populacija i uzorak:** Populaciju su činile sve institucije socijalne zaštite u Bosni Hercegovini, profesionalci uposleni u tim institucijama. Uzorak je činilo ukupno 133 ispitanika aktera sistema socijalne zaštite od toga: 114 (ili 85,7%) iz centara za socijalni rad, 10 (ili 7,5%) iz ustanova socijalne zaštite i 9 (ili 6,8%) iz nevladinih organizacija. U odnosu na teritorijalnu zastupljenost ispitanici su bili: iz Federacije Bosne i Hercegovine 95 ispitanika (odnosno 71,4%), iz Republike Srpske 33 ispitanika (ili 24,8%) i iz Distrikta Brčko 5 ispitanika (3,8%).

**Metode istraživanja:** Opće naučne metode korištene u ovom istraživanju su: metoda modeliranja, statistički metoda i hipotetičko-deduktivna metoda. Osnovne metode primijenjene u istraživanju su: analiza, sinteza, apstrakcija, generalizacija, dedukcija i indukcija. Korištene metode prikupljanja podataka su: metoda analize sadržaja dokumenata i metoda ispitivanja. Da bismo došli do konkretnih podataka bitnih za naš problem istraživanja koristili smo sljedeće tehnike istraživanja: analiza sadržaja dokumentacije, t-testiranje, survey, skaliranje, te sređivanje i statistička obrada podataka. Analizu sadržaja dokumentacije kao tehniku primijenili smo u prikupljanju podataka relevantnih za predmet istraživanja. U svrhu prikupljanja podataka konstruiran je poseban instrument u formi anketnih upitnika. Za analizu podataka i testiranje hipoteza korištena je tehnika sređivanja i statistička obrada podataka, uz korištenje statističkog paketa SPSS 17.0.

## **EMPIRIJSKI REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

### ***Ljudski kapaciteti***

Evropski standard za kvalitet socijalnih usluga "dobri radni uslovi i dobro okruženje /ulaganje u ljudski kapital" zahtijeva da socijalna institucija treba osigurati stručno i kompetentno osoblje pod pristojnim i stabilnim uslovima a prema izvodljivom opsegu rada. Prava radnika treba poštivati posebno u odnosu na principe povjerljivosti, etike i profesionalne autonomije svojestvene socijalnim službama. Volonterima i neformalnim njegovateljima je potrebno obezbijediti podršku u sticanju neophodnih vještina u odgovarajućim područjima (SPC/2010/10/8).

Provjera pouzdanosti mjerne skale od 20 indikatora ljudskih i fizičkih kapaciteta od strane implemetatora socijalne zaštite (*tabela 1*) Kronbahovim koeficijentom ALFA = 0.95, ukazuje na veoma visoku pouzdanost i unutrašnju saglasnost skale za ovaj uzorak ispitanika. Izračunata aritmetička sredina (M) svih indikatora od 3,97 pokazuje da su radni uslovi i okruženje / ulaganje u ljudski kapital, po ocjeni implemetatora socijalne zaštite, prosječni. Vrijednost standardne devijacije (SD) od 1,42 ukazuje da je rasipanje oko aritmetičke sredine veliko, što potvrđuje i koeficijent varijabilnosti (CV) od 35,8%, a time i slabu homogenost dobijenih rezultata.

**Tabela 1:** Mjere centralne tendencije, varijabilnosti i distribucije frekvencije obilježja radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital

| Dobri radni uslovi i dobro okruženje/ulaganje u ljudski kapital  | N   | M    | SD  | R | 1 (%) | 2 (%) | 3 (%) | 4 (%) | 5 (%) | 6 (%) | 7 (%) |
|--|-----|------|-----|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući nediskriminaciju po bilo kom osnovu   | 133 | 4.81 | 1.3 | 5 | 0.0   | 0.8   | 12.8  | 41.4  | 9.8   | 20.3  | 15.0  |
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu | 133 | 4.48 | 1.4 | 5 | 0.0   | 6.8   | 18.0  | 33.8  | 15.8  | 12.8  | 12.8  |
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući socijalni dijalog                     | 133 | 4.51 | 1.5 | 6 | 2.3   | 6.0   | 12.8  | 38.3  | 11.3  | 16.5  | 12.8  |
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući pristojne plaće                       | 133 | 3.94 | 1.4 | 6 | 3.8   | 12.0  | 17.3  | 36.1  | 21.1  | 3.8   | 6.0   |

Asim Pandžić *Primjena evropskih standarda kvaliteta socijalnih usluga u institucijama socijalne zaštite Bosne i Hercegovine sa fokusom na ljudski i fizički kapital*  
DHS 1 (4) (2018), 11-38

|   |     |      |     |   |      |      |      |      |      |      |      |
|---|-----|------|-----|---|------|------|------|------|------|------|------|
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući radnu ravnopravnost  | 133 | 4.65 | 1.5 | 5 | 0.0  | 6.0  | 12.8 | 36.8 | 16.5 | 9.8  | 18.0 |
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući jednake plaće za jednake vrijednosti   | 133 | 4.13 | 1.4 | 6 | 3.8  | 9.8  | 15.0 | 34.6 | 21.1 | 9.8  | 6.0  |
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji definirane potrebne vještine stručnog kadra za obavljanje djelatnosti institucije  | 133 | 4.32 | 1.4 | 6 | 1.5  | 6.8  | 16.5 | 39.1 | 15.0 | 12.0 | 9.0  |
| U kojoj mjeri je u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zastupljena kadrovska politika   | 133 | 4.17 | 1.3 | 5 | 0.0  | 6.8  | 24.1 | 37.6 | 15.0 | 10.5 | 6.0  |
| U kojoj mjeri se u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji vodi takva kadrovska politika koja omogućava selekciju kvalificiranih radnika, sa potrebnim znanjima, vještinama i sposobnostima | 133 | 3.89 | 1.4 | 6 | 6.0  | 7.5  | 24.8 | 32.3 | 15.0 | 11.3 | 3.0  |
| Postoji li partnerstvo između Vaše institucije / ustanove / organizacije i neke obrazovne institucije koja obrazuje profile koji mogu obavljati djelatnost institucije                          | 133 | 3.33 | 1.6 | 6 | 18.0 | 15.0 | 16.5 | 32.3 | 7.5  | 5.3  | 5.3  |
| U kojoj mjeri se u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji omogućava stažiranje studenata tokom studija   | 133 | 5.04 | 1.4 | 6 | 2.3  | 1.5  | 5.3  | 29.3 | 24.1 | 18.0 | 19.5 |



---

U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji definirani programi obuke i programi za cjeloživotno učenje zaposlenika

|  |     |      |     |   |      |      |      |      |      |     |     |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|------|-----|-----|
|  | 133 | 3.53 | 1.4 | 6 | 10.5 | 15.8 | 16.5 | 33.8 | 15.0 | 6.8 | 1.5 |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|------|-----|-----|

---

U kojoj mjeri zaposlenici u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji pohađaju određene stručne obuke neophodne za sticanje novih vještina

|  |     |      |     |   |     |      |      |      |      |      |     |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|------|-----|
|  | 133 | 4.01 | 1.4 | 6 | 2.3 | 12.8 | 18.8 | 35.3 | 12.8 | 15.0 | 3.0 |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|------|-----|

---

U kojoj mjeri Vi u toku jedne godine (u prosjeku) pohađate određene stručne obuke

|  |     |      |     |   |     |      |      |      |      |     |     |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|-----|-----|
|  | 133 | 3.80 | 1.5 | 6 | 6.8 | 12.8 | 21.1 | 28.6 | 19.5 | 6.8 | 4.5 |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|-----|-----|

---

U kojoj mjeri je u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji obavezno pohađanje određenih stručnih obuka

|  |     |      |     |   |      |      |      |      |      |      |     |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|------|------|-----|
|  | 133 | 3.68 | 1.7 | 6 | 10.5 | 18.8 | 14.3 | 27.8 | 11.3 | 12.0 | 5.3 |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|------|------|-----|

---

U kojoj mjeri Vaša institucija / ustanova / organizacija prilikom kreiranja obuka uključuje korisnike i socijalne aktere

|  |     |      |     |   |      |      |      |      |     |     |     |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|-----|-----|-----|
|  | 133 | 3.20 | 1.4 | 6 | 13.5 | 14.3 | 30.8 | 29.3 | 5.3 | 5.3 | 1.5 |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|-----|-----|-----|

---

U kojoj mjeri Vaša institucija / ustanova / organizacija prilikom organiziranja obuka uključuje korisnike i socijalne aktere

|  |     |      |     |   |      |      |      |      |     |     |     |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|-----|-----|-----|
|  | 133 | 3.19 | 1.4 | 6 | 11.3 | 22.6 | 25.6 | 25.6 | 8.3 | 5.3 | 1.5 |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|-----|-----|-----|

---

U kojoj mjeri Vaša institucija / ustanova / organizacija prilikom organiziranja obuka uključuje i volontere koji stažiraju u obuke

|  |     |      |     |   |     |      |      |      |      |     |     |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|-----|-----|
|  | 133 | 3.53 | 1.4 | 6 | 8.3 | 20.3 | 20.3 | 26.3 | 13.5 | 9.0 | 2.3 |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|-----|-----|

---

|  |     |      |     |   |      |      |      |      |     |     |     |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|-----|-----|-----|
| U kojoj mjeri Vaša institucija / ustanova / organizacija prilikom organiziranja obuka uključuje i neformalne skrbnike korisnika za sticanje potrebnih vještina | 133 | 3.19 | 1.3 | 6 | 11.3 | 29.3 | 18.0 | 24.1 | 9.8 | 6.0 | 1.5 |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|------|-----|-----|-----|

---

|  |     |      |     |   |     |      |      |      |      |      |     |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|------|-----|
| U kojoj mjeri Vaša institucija / ustanova / organizacija vrši promociju socijalnog dijaloga u lokalnoj zajednici | 133 | 3.92 | 1.4 | 6 | 5.3 | 12.0 | 23.3 | 25.6 | 13.5 | 18.8 | 1.5 |
|--|-----|------|-----|---|-----|------|------|------|------|------|-----|

---

*Napomena: (1) - izuzetno lošije od prosjeka ; (2) - mnogo lošije od prosjeka; (3) - lošije od prosjeka; (4) – prosječno; (5) - bolje od prosjeka; (6) - mnogo bolje od prosjeka; (7) - izuzetno bolje od prosjeka*

*Mnogo bolji od prosjeka* su indikatori (tabela 1) da se u instituciji omogućava stažiranje studenata tokom studija; te da su u instituciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući nediskriminaciju po bilo kom osnovu. *Iznad prosjeka* su indikatori da su u instituciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući radnu ravnopravnost; da su u instituciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući socijalni dijalog; da su u instituciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu; te da su u instituciji definirane potrebne vještine stručnog kadra za obavljanje djelatnosti institucije. *Prosječni* su indikatori da su u instituciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući jednake plaće za jednake vrijednosti; da je u instituciji zastupljena kadrovska politika; te da uposlenici u instituciji pohađaju određene stručne obuke neophodne za sticanje novih vještina. *Ispod prosjeka* su indikatori da su u instituciji zastupljeni pristojni uslovi rada uključujući pristojne plaće; da se u instituciji vodi takva kadrovska politika koja omogućava selekciju kvalificiranih radnika, sa potrebnim znanjima, vještinama i sposobnostima; da institucija vrši promociju socijalnog dijaloga u lokalnoj zajednici; te da implementatori socijalne zaštite u toku jedne godine (u prosjeku) pohađaju određene stručne obuke. *Lošiji od prosjeka* su indikatori da institucija prilikom organiziranja obuka uključuje korisnike i socijalne akttere; da institucija prilikom organiziranja obuka uključuje i neformalne skrbnike korisnika za sticanje potrebnih vještina; da institucija prilikom kreiranja obuka uključuje korisnike i socijalne akttere; da postoji i partnerstvo između vlastite institucije i neke obrazovne institucije koja obrazuje profile koji mogu obavljati

djelatnosti institucije; da su u instituciji definirani programi obuke i programi za cjeloživotno učenje uposlenika; te da institucija prilikom organiziranja obuka uključuje i volontere koji stažiraju u obuci.

Time se **potvrđuje** prva posebna hipoteza da u institucijama sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ne postoji plansko povećanje kompetentnosti i stvaranje dobrih radnih uslova u odnosu na evropski standard kvaliteta socijalnih usluga.

Faktorska struktura radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital. Primijenjena faktorska analiza utvrdila je latentnu strukturu radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital izračunavanjem matrice interkorelacija, karakterističnih korjenova matrice interkorelacija, broj značajnih karakterističnih korjenova određen pomoću Gutman-Kajzerovog kriterija, te izračunavanjem glavnih komponenata matrica interkorelacija i njihovih komunaliteta nakon ekstrakcije faktora, matrica sklopa i matrica struktura nakon oblimin transformacije, te izračunavanjem i koeficijenata korelacija latentnih dimenzija definisanih kao oblimin faktori.

Primijenjeni Gutman-Kajzerov kriterij za zaustavljanje ekstrakcije latentnih dimenzija (sa karakterističnim vrijednostima LAMBDA – eigenvalue preko 1), odnosno za određivanje broja značajnih komponenata korelacione matrice manifestnih pokazatelja (tabela 2) omogućuje da se intencionalni predmet mjerenja skupa manifestnih pokazatelja od 20 varijabli radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital, prilično razumljivo, s obzirom na metodološku intenciju, redukuje na pet latentnih dimenzija” koje objašnjavaju oko 80 odsto jedinstvene predstave o predmetu mjerenja, tj. strukturu radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital, a da je u preostalim 20 odsto riječ o specifičnim aspektima ili o greški.

**Tabela 2:** Karakteristični korjenovi (LAMBDA) matrice interkorelacije radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital

|   | LAMBDA | %      | % KUMULAT. |
|---|--------|--------|------------|
| 1 | 10.508 | 52.538 | 52.54      |
| 2 | 2.261  | 11.305 | 63.84      |
| 3 | 1.239  | 6.193  | 70.04      |
| 4 | 1.097  | 5.486  | 75.52      |
| 5 | 1.033  | 5.164  | 80.69      |

Da bi se utvrdila realna struktura latentnih dimenzija strukture radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital izvedena je rotacija glavnih komponenata u

oblimin-kosougaoni položaj. Na osnovu te transformacije izračunate su koordinate vektora manifestnih pokazatelja na oblimin faktore – matrica sklopa (*tabela 3*), korelacije između manifestnih pokazatelja i oblimin faktora – matrica strukture i interkorelacije između tako izolovanih oblimin faktora (sve tabele zbog obimnosti nisu unijete u rad).

Prvi (oblimin) faktor definišu indikatori uslova rada bez diskriminacije po bilo kom osnovu; uslova rada uključujući i zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu; uslova rada uključujući radnu ravnopravnost; te definiranje potrebne vještine stručnog kadra. Ovaj faktor možemo definirati kao *USLOVI RADA*. Drugi (oblimin) faktor definisan je indikatorima uključivanja korisnika prilikom kreiranja obuka; uključivanja korisnika prilikom organiziranja obuke; uključivanja i skrbnika korisnika u organiziranje obuke; uključivanje i volontera pri organiziranju obuke; te obaveze pohađanja određenih stručnih obuka. Ovaj faktor možemo nominovati kao *UKLJUČIVANJE KORISNIKA U EDUKACIJE*. Treći (oblimin) faktor definisan je indikatorom definiranja programa za cjeloživotno učenje. Ovaj faktor možemo definirati kao *OBRAZOVNO ULAGANJE U LJUDSKI KAPITAL*. Četvrti (oblimin) faktor determinišu indikatori partnerstva vlastite institucije i neke obrazovne institucije; te kadrovska politika koja uključuje selekciju kvalificiranih radnika (*tabela 3*). Ovaj faktor možemo nominovati kao *UKLJUČIVANJE OBRAZOVNIH INSTITUCIJA*. Peti (oblimin) faktor definišu indikatori uslova rada koji uključuju pristojne plaće, te uslova rada koji uključuju jednake plaće za jednake vrijednosti. Ovaj faktor možemo definirati kao *FINANSIJSKO ULAGANJE U LJUDSKI KAPITAL*.

**Tabela 3:** Matrica sklopa radnih uslova i okruženja / ulaganja u ljudski kapital

| R.b. | Parametar  | OBL 1 | OBL 2 | OBL 3 | OBL 4 | OBL 5 |
|------|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.   | Uslovi rada bez diskriminacije                     | .99   | -.13  | .09   | -.05  | -.12  |
| 2.   | Uslovi rada, zaštita zdravlja i sigurnosti na radu | .87   | .02   | -.05  | .01   | .11   |
| 3.   | Uslovi rada uključujući socijalni dijalog          | .80   | .03   | -.05  | -.01  | .17   |
| 4.   | Uslovi rada uključujući pristojne plaće            | -.01  | -.05  | .06   | .06   | .92   |
| 5.   | Uslovi rada uključujući radnu ravnopravnost        | .61   | .04   | -.05  | -.07  | .40   |

|     |  |      |      |      |      |      |
|-----|--|------|------|------|------|------|
| 6.  | Uslovi rada, jednake plaće za jednake vrijednosti  | .07  | .07  | -.07 | .05  | .88  |
| 7.  | Definiranje potrebne vještine stručnog kadra       | .73  | .13  | -.13 | .18  | .12  |
| 8.  | Zastupljena kadrovska politika                     | .47  | .31  | -.08 | .18  | .25  |
| 9.  | Kadrovska politika sa selekcijom kvalif. radnika   | .14  | .31  | -.02 | .55  | .17  |
| 10. | Partnerstvo institucije i obrazovne institucije    | -.05 | -.15 | .17  | .94  | .05  |
| 11. | Omogućavanje stažiranja studenata tokom studija    | .29  | .06  | .35  | -.01 | .37  |
| 12. | Definiranje programa za cjeloživotno učenje        | -.03 | .06  | .86  | .22  | .04  |
| 13. | Pohađanje određene stručne obuke                   | .30  | .47  | .47  | .01  | -.01 |
| 14. | Prosječno pohađanje određene stručne obuke         | .12  | .56  | .42  | .16  | -.05 |
| 15. | Obaveza pohađanja određenih stručnih obuka         | .17  | .67  | .30  | -.04 | -.04 |
| 16. | Uključivanje korisnika prilikom kreiranja obuka    | -.08 | .92  | .10  | -.08 | .09  |
| 17. | Uključivanje korisnika pri organiziranju obuke     | -.11 | .92  | .07  | -.16 | .18  |
| 18. | Uključivanje i volontera pri organiziranju obuke . | .15  | .73  | -.06 | .11  | .01  |
| 19. | Uključivanje i skrbnika korisnika u obuku          | .09  | .81  | -.30 | .34  | -.10 |
| 20. | Promocija socijalnog dijaloga u lokal. zajednici   | .50  | .42  | .14  | .12  | -.05 |

---

### ***Fizički kapaciteti***

Odgovarajuća fizička infrastruktura u socijalnim službama kao evropski standard kvaliteta socijalnih usluga zahtijeva da institucije sistema socijalne zaštite osiguraju fizičku infrastrukturu koja ispunjava zdravstvene i sigurnosne standarde za korisnike, radnike i volontere, kao i standarde pristupačnosti pod nazivom *Dizajn za sve* a u skladu sa propisima o zaštiti okoliša (SPC/2010/10/8).

Provjera pouzdanosti mjerne skale od 3 indikatora (*tabela 4*) Kronbahovim koeficijentom **ALFA = 0.76**, ukazuje na veoma dobru pouzdanost i unutrašnju saglasnost skale za ovaj uzorak ispitanika, bez obzira na mjernu skalu manju od 10 stavki. Srednja vrijednost korelacije između stavki iznosi 0,51, odnosno da je korelacija među stavkama veoma snažna, a korelacija parova stavki od 0,48 do 0,56. Izračunata aritmetička sredina (M) za 3 indikatora od 3,70 pokazuje da je odgovarajuća fizička infrastruktura, po ocjeni implementatora socijalne zaštite, ispod prosjeka. Vrijednost standardne devijacije (SD) od 1,73 ukazuje da je rasipanje oko aritmetičke sredine veoma veliko, što potvrđuje i koeficijent varijabilnosti (CV) od 46,8%, a time i veoma slabu homogenost dobijenih rezultata na ovom uzorku ispitanika.

*Iznad prosjeka* je indikator da su u instituciji zadovoljeni zdravstveni i sigurnosni uslovi za uposlenike i korisnike. *Ispod prosjeka* je indikator da je fizički pristup do prostorija u kojima se pruža usluga institucije prilagođen osobama sa invaliditetom. *Lošije od prosjeka* je indikator da institucija obezbjeđuje odgovarajuće prevozno sredstvo za osobe sa invaliditetom od njihovog mjesta boravka do mjesta pružanja usluge.

Time se potvrđuje druga posebna hipoteza da institucije sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ne obezbjeđuju odgovarajuću infrastrukturu u skladu sa evropskim standardima kvaliteta socijalnih usluga.

**Tabela 4:** Mjere centralne tendencije, varijabilnosti i distribucije frekvencije obilježja odgovarajuća fizička infrastruktura

| <b>Odgovarajuća fizička infrastruktura</b>  | <b>N</b> | <b>M</b> | <b>SD</b> | <b>R</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> |
|---|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|   |          |          |           |          | (%)      | (%)      | (%)      | (%)      | (%)      | (%)      | (%)      |
| U kojoj mjeri su u Vašoj instituciji / ustanovi / organizaciji zadovoljni zdravstveni i sigurnosni uslovi za uposlenike i korisnike | 133      | 4.24     | 1.4       | 6        | 2.3      | 6.8      | 23.3     | 29.3     | 18.0     | 11.3     | 9.0      |
| U kojoj mjeri je fizički pristup do prostorija u kojima   |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |

se pruža usluga Vaše  
institucije / ustanove / organizacije

|  |     |      |     |   |     |     |      |      |      |      |     |
|--|-----|------|-----|---|-----|-----|------|------|------|------|-----|
|  | 133 | 4.24 | 1.4 | 6 | 2.3 | 6.8 | 23.3 | 29.3 | 18.0 | 11.3 | 9.0 |
|--|-----|------|-----|---|-----|-----|------|------|------|------|-----|

U kojoj mjeri Vaša institucija / ustanova / organizacija obezbjeđuje odgovarajuće prevozno sredstvo za osobe sa invaliditetom od njihovog mjesta boravka do mjesta pružanja usluge

|  |     |      |     |   |      |      |      |     |     |     |     |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|-----|-----|-----|-----|
|  | 133 | 2.98 | 1.9 | 6 | 30.1 | 19.5 | 18.0 | 9.0 | 9.0 | 6.8 | 7.5 |
|--|-----|------|-----|---|------|------|------|-----|-----|-----|-----|

---

*Napomena: (1) - izuzetno lošije od prosjeka ; (2) - mnogo lošije od prosjeka; (3) - lošije od prosjeka; (4) – prosječno; (5) - bolje od prosjeka; (6) - mnogo bolje od prosjeka; (7) - izuzetno bolje od prosjeka*

## ANALIZA EMPIRIJSKIH REZULTATA

U odnosu na evropski standard kvaliteta socijalnih usluga *dobrih radnih uslova i dobrog okruženja odnosno ulaganja u ljudski kapital* rezultati istraživanja potvrđuju da se u institucijama socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ispunjava proklamirani evropski standard u odnosu na: omogućavanje stažiranja studentima tokom studija, uslove rada koji isključuju diskriminaciju po bilo kom osnovu, pristojne uslove rada uključujući radnu ravnopravnost, socijalni dijalog, zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu, kao i definirane potrebne vještine stručnog kadra za obavljanje djelatnosti institucije.

Istraživanjem su identificirani nedostaci u institucijama sistema socijalne zaštite Bosne i Hercegovine. Najveći nedostaci se tiču organizacije obuka za sve aktere socijalne zaštite od strane institucija. Naime, utvrđeno je da institucije socijalne zaštite prilikom organiziranja obuka ne uključuju korisnike i njihove neformalne skrbnike/njegovatelje, kao ni socijalne aktere i volontere za sticanje potrebnih vještina. Pri tome institucije socijalne zaštite nikako ne kreiraju obuke i programe cjeloživotnog učenja uposlenika socijalne zaštite, niti postoji formalno partnerstvo između institucija socijalne zaštite i nekih obrazovnih institucija koje obrazuju profile koji mogu obavljati djelatnost institucije socijalne zaštite. Pored toga identificirani



su i nedostaci u odnosu na radne uslove uključujući i pristojne plaće, te nepostojanje kadrovske politike koja omogućava selekciju kvalificiranih radnika sa potrebnim znanjima, vještinama i sposobnostima. Nadalje identificirani su i problemi u pogledu stručnog usavršavanja radnika. Ustanovljeno je da stručni radnici institucija socijalne zaštite ispodprosječno pohađaju određene stručne edukacije u toku jedne godine. I kao posljednji nedostatak identificiran u institucijama socijalne zaštite je činjenica da institucije ne vrše promociju socijalnog dijaloga u lokalnoj zajednici.

Faktorskom analizom utvrđeno je da postoji pet faktora koji utiču na kvalitet ulaganja u ljudski kapital. To su: uslovi rada, uključivanje korisnika u edukacije/obuku, obrazovno ulaganje u ljudski kapital, uključivanje obrazovnih institucija i finansijsko ulaganje u ljudski kapital.

U odnosu na evropski standard *odgovarajuće fizičke infrastrukture* rezultati istraživanja potvrđuju da se u institucijama socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ispunjava proklamirani evropski standard kada je riječ o zadovoljavanju zdravstvenih i sigurnosnih uslova za uposlenike i korisnike, dok se najveći nedostaci odnose na činjenicu da u institucijama socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini postoji problem sa odgovarajućim prevoznim sredstvima za osobe sa invaliditetom od njihovog mjesta boravka do mjesta pružanja usluge, te da fizički je pristup do prostorija u kojima se pruža usluga prilagođen osobama sa invaliditetom.

## ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Evropski okvir kvaliteta socijalnih usluga definiran je kroz sedam temeljnih principa na kojima treba da se zasniva pružanje usluga. Osnovu proklamiranog standarda čini potreba da se socijalne usluge temelje na otvorenosti i transparentnosti, poštivajući evropsko, nacionalno, regionalno i lokalno zakonodavstvo, djelotvornost, efikasnost i odgovornost u odnosu na organizacijske, socijalne i finansijske rezultate obavljanja usluga uz koordinaciju svih relevantnih tijela javne vlasti, socijalnih partnera, i svih drugih učesnika u dizajnu odgovarajućeg finansiranja te u pružanju usluga. Principi kvaliteta koji su vezani za ljudski i fizički kapital odnose se na dobre radne uslove / ulaganje u ljudski kapital i adekvatnu/ odgovarajuću infrastrukturu. U ispunjavanju navedenih standarada rezultati istraživanja su pokazali da radni i fizički uslovi u institucijama sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini nisu u dovoljnoj mjeri razvijeni u odnosu na evropske standarde kvaliteta socijalnih usluga te da postoji potreba za njihovim unapređenjem.

U institucijama sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ne postoji plansko povećanje kompetentnosti i stvaranja dobrih radnih uslova u odnosu na evropski standard kvaliteta socijalnih usluga i obezbjeđenja dobrih radnih uslova, dobrog okruženja odnosno ulaganja u ljudski kapital. Utvrđeno je da se u institucijama socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ispunjava evropski standard kvaliteta socijalnih usluga u dijelu omogućavanja stažiranja studentima tokom studija, uslova rada koji isključuju diskriminaciju po bilo kom osnovu, pristojnih uslova rada uključujući radnu ravnopravnost, socijalni dijalog, zaštitu zdravlja i sigurnosti na radu, kao i postojanja propisanih vještina stručnog kadra za obavljanje djelatnosti institucije. Unapređenje u radu institucija neophodno je izvršiti u dijelu promocije socijalnog dijaloga u lokalnoj zajednici i organizacije obuka cjeloživotnog učenja od strane institucija za sve aktere socijalne zaštite uz njihovu aktivnu uključenost prilikom planiranja i organiziranja edukacije u formalnom partnerstvu sa nekom od obrazovnih institucija iz iste ili slične oblasti djelovanja koje će realizirati obuke. Nadalje, neophodno je unapređenje planskog povećanja kompetentnosti i participacije pružaoca usluga, odnosno, organiziranju kontinuiranog usavršavanja stručnih radnika i obezbjeđenja propisane kadrovske politike koja omogućava selekciju kvalificiranih radnika u odnosu na potrebna znanja, vještine i sposobnosti. Faktori koji utiču na ispunjavanje navedenog standarda tiču se: uslova rada, uključivanja korisnika u edukacije/obuku, obrazovnog ulaganja u ljudski kapital, uključivanja obrazovnih institucija i finansijskog ulaganja u ljudski kapital.

Institucije sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini ne obezbjeđuju odgovarajuću infrastrukturu u skladu sa evropskim standardima kvaliteta socijalnih usluga. Utvrđeno je da se navedeni standard ispunjava u institucijama sistema socijalne zaštite samo u dijelu zadovoljavanja zdravstvenih i sigurnosnih uslova za uposlenike i korisnike sistema. U cilju ispunjavanja spomenutog standarda neophodna su unapređenja u dijelu obezbjeđenja fizičkog pristupa do prostorija u kojima se pruža usluga, prilagođenog osobama sa invaliditetom i obezbjeđenja odgovarajućeg prevoznog sredstva za osobe sa invaliditetom od njihovog mjesta boravka do mjesta pružanja usluge.

## LITERATURA

1. *A Voluntary European Quality Framework for social services*, SPC/2010/10/8, dostupno na stranici: [www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en](http://www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en)
2. Beck, W. A., L. J. G. van der Maesen and A. C. Walker (eds) (1997), *The Social Quality of Europe*. The Hague, London, Boston: Kluwer Law International (paperback edn, Bristol: Policy Press, 1998).
3. Beck, W. A., L. J. G. van der Maesen, F. Thomése, and A.C. Walker (eds) (2001), *Social Quality: A Vision for Europe*. The Hague, London, Boston: Kluwer Law International.
4. *Biennial report on social services of general interest*”, SEC(2008) 2179 final of 2 July 2008, section 2.2.1. ([www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=2050&langId=en](http://www.ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=2050&langId=en))
5. Bolton, Ruth N. and Jems H. Drew (1991), *A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality and Value*,” *Journal of Consumer Research*, 17, (March), 375 -384.
6. Boulding, E. (1993), *Feminism; Women; History; Social conditions; 20th century; Modern period*, HQ1154, B69 1993 Volume 16.
7. Brown, S.W. i Swartz, T.A. (1989), *A gap analysis of professional service quality*, *Journal of Marketing*, 53, pp. 92-98.
8. Commission Recommendation of 3 October 2008 on the “*Active inclusion of people excluded from the labour market*”, (2008/867/EC) published in the O.J. of 18.11.2008 L. 307/11; Council conclusions on common active inclusion principles to combat poverty more effectively of 17.12.2008; and the European Parliament resolution of 6 May 2009 on the active inclusion of people excluded from the labour market (2008/2335(INI)).
9. Cronin JJ, and Taylor SA. (1992), *Measuring service quality: a reexamination and extension*. *J Mark*; 56:55– 68 (August).
10. European Committee for Social Cohesion (2007), dostupno na stranici: [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu) “*European Commission*” > *Regional Policy*
11. *European social services: A map of characteristics and trends* dostupno na web stranici [www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/.../SocServEu-map\\_en](http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/.../SocServEu-map_en)

12. Evers, A. (2003) 'Current strands in debating user involvement in social services' (Paper commissioned for the project on 'User Involvement in Social Services')
13. Harrison, T., (2000) *Financial Services Marketing*, Financial Times / Prentice Hall
14. Haywood-Farmer, (1988), *A Conceptual Model of Service Quality* (The University of Western Ontario, Canada)
15. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=794&langId=en>
16. <http://www.socialquality.org>
17. Iacobucci, D., (ed.) 1996. *Networks in Marketing*. Thousand Oaks: Sage.
18. Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. and Tsuji, S. (1984) "Attractive Quality and Must-be Quality" *Hinshitsu (Quality, The Journal of Japanese Society for Quality Control)*, Vol. 14 No. 2, pp. 39-48.
19. Laurent J. G. van der Maesen and Alan C. Walker (2005), *European Journal of Social Quality*, Indicators of Social Quality: Outcomes of the European Scientific Network, Volume 5 (1-2) Issue 1/2.
20. Munday, B. "European social services: A map of characteristics and trends", dostupno na stranici: [www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/.../Soc ServEumap\\_en](http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/.../SocServEumap_en)
21. Oliver, R. L. (1981), "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings," *Journal of Retailing*, 57 (Fall), 25-48, 138-139.
22. Pandžić, A. Čišić, B., Lučić, E. i Selimović, S. (2009); Mjerenje kvalitete u socijalnom radu, *Socijalna misao*, XVI izdanje, str. 124. Beograd.
23. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), Spring
24. Puljiz, V., Bežovan, G., Šućur, Z. i Zrinščak, S. (2005); "Socijalna politika" - Povijest sustavi pojmovi, Zagreb.
25. Šofranac, R. (1997), 'Kvalitet' br. 7-8,
26. Teas, R.K. (1993), "Expectation, Performance, Evaluation and Consumers' Perceptions of Quality" *Journal of Marketing*, Vol. 57, pp. 18-34.
27. Vidanović, I. (2006), *Rečnik socijalnog rada*, Beograd.
28. Woodside, C.M. (1989), *Throughput Calculation for Basic Stochastic Rendezvous Networks*, Performance Evaluation, vol. 9.
29. Zakon o socijalnoj zaštiti Brčko Distrikta, Sl. glasnik BD BiH 1703, 4/04, 19/07, 2/08..

30. Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom FBiH, Sl. novine FBiH 36/99, 54/04, 39/06, 14/09.,
31. Zakon o socijalnoj zaštiti Republike Srpske, (Sl. glasnik RS 5/93, 15/96, 110/03, 33/08.)
32. Zeithaml, V.A.(1988), Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence, *Journal of Marketing*, 52(3), 2 - 22.

## **APPLICATION OF EUROPEAN STANDARDS OF QUALITY OF SOCIAL SERVICES IN SOCIAL PROTECTION IN FOCUS ON HUMAN AND PHYSICAL CAPITAL**

### **Summary**

The article analyzed to what extent applied European standards of quality of social services in relation to human and physical capacities in institutions of social protection system in Bosnia and Herzegovina. Presented is concept of the European social quality and European standards of quality of social services that include good management, good working conditions and good environment and investment in human capital and satisfaction of appropriate infrastructure of institutions of social protection. The methods used in the work are methods of content analysis of documents and test methods. The sample in the empirical part consisted of 133 respondents users of social protection system in Bosnia and Herzegovina. In order to collect data is constructed a special instrument in the form of survey questionnaires. For data analysis and testing hypothesis was used technique classification and statistical analysis of data, using the statistical package SPSS. Based on the analysis of the empirical results, it has been concluded that the working and physical conditions in the institutions of the social protection system of Bosnia and Herzegovina have not been sufficiently developed in relation to the European standards of quality of social services and that there is a need for their further improvement.

**Keywords:** Social protection, social services, quality, European standards, institutions

Adresa autora

Authors' address

Asim Pandžić

Filozofski fakultet Univerziteta u Tuzli

asim.pandzic@untz.ba