



Povzetek projekta Po kreativni poti do znanja 2017 – 2020, 1. odpiranje, za namen objave in predstavitve na spletni strani sklada

1. Polni naslov projekta: Zadovoljstvo odjemalcev storitev računovodskega servisa in dejavniki nakupnega odločanja podjetij pri izbiri računovodskega servisa

- V katero področje na prvi klasifikacijski ravni KLASIUS-P-16 se uvršča projekt glede na vsebinsko zasnovu:

03 - Družbene vede, novinarstvo in informacijska znanost

2. V sodelovanju z:

Prijavitelj in nosilec projekta: Fakulteta za komercialne in poslovne vede

Partnersko podjetje: Roko Baroko d.o.o.

3. Besedilo:

- Opredelite problem, ki se je razreševal tekom izvajanja projekta

Podjetje Roko Baroko d.o.o., računovodstvo in finančno svetovanje, je mikro podjetje z dvema zaposlenima in 12-letno tradicijo. Svojo dejavnost s področja računovodstva ter davčnega in finančnega svetovanja opravlja na širšem celjskem območju. V podjetju se trudijo ohraniti obstoječe stranke in tudi pridobivati nove, vendar ob samo dveh zaposlenih osebah obe omenjeni aktivnosti podjetju predstavljata pravi izziv. Obe zaposleni osebi sta skladno z osnovno dejavnostjo podjetja strokovnjaka s področja računovodstva in financ, zaradi česar jima ob kakovostnem izvajanju primarne dejavnosti ne primanjkuje zgolj časa, ampak tudi znanja in izkušenj s področja trženja.

Zadovoljstvo odjemalcev predstavlja temeljni pogoj za njihovo zvestobo. Pomembno je v vseh dejavnostih, vendar v storitvenem sektorju je njegov pomen še poudarjen. Četudi večina MSP računovodsko funkcijo outsourca, se morajo ponudniki računovodskih storitev, za svoje odjemalce zelo potruditi, saj je konkurenca na tem področju zelo velika. Zato je zelo pomembno, da računovodsko podjetje spremlja zadovoljstvo svojih obstoječih odjemalcev ter se zaveda, kaj je pomembno za potencialne (nove) odjemalce. V podjetju Roko Baroko d. o. o. se sicer zavedajo pomena zadovoljnih strank, vendar zaradi pomanjkanja omenjenih specifičnih znanj kljub dolgoletnemu uspešnemu delovanju v podjetju še ni bila opravljena sistematična raziskava zadovoljstva odjemalcev.

Glede na to, da FKPV razpolaga tako z znanjem kot tudi z izkušnjami s področja trženja, pa tudi z orodji za obdelavo podatkov, so študenti FKPV ob podpori dveh pedagoških mentorov raziskali zadovoljstvo obstoječih strank in opravili tudi širšo raziskavo, v kateri so ugotavljali, kako se podjetja odločajo za izbiro računovodskega servisa. Ugotavljali so, kako pridobivati nove odjemalce ter kako še bolje zadovoljiti obstoječe. Z izvedbo prve raziskave zadovoljstva odjemalcev storitev podjetja Roko Baroko d.o.o. so bili postavljeni tudi temelji za nadaljnje sistematično zbiranje podatkov o zadovoljstvu odjemalcev.

- Opišite potek reševanja problema oz. kratek povzetek projekta

Tekom projekta je bilo izvedenih 5 sklopov aktivnosti.

Seznanitev s projektom in področjem raziskovanja:

- na uvodnem srečanju so se predstavili vsi partnerji, projekt in predvidene aktivnosti, študenti so področje nakupnega odločanja in zadovoljstva odjemalcev ter raziskovanja zadovoljstva spoznavali s študijem relevantne literature in podporo pedagoške mentorice;
- za raziskovalni del so imeli več srečanj, na katerih so spoznavali orodje bizi.si in izdelavo baze naslovnikov, priprava vprašalnika, raziskovalne in statistične metode;
- področje dejavnosti računovodskih servisov in davčnega svetovanja so spoznali s pregledovanjem ponudbe na svetovnem spletu in z obiskom partnerskega podjetja, kjer so se seznanili z osnovno dejavnostjo in delovanjem podjetja (poudarek na vrsti odjemalcev in načinu dela z njimi).

Raziskovanje je potekalo v treh sklopih:

- Faza priprave: priprava vprašalnikov (dva tipa: za zadovoljstvo odjemalcev in za nakupno odločanje pri izbiri računovodskega servisa), usklajevanje z mentorji, testiranje vprašalnikov, priprava baze kontaktov za izvedbo anketiranja;
- Faza zbiranja podatkov: izvedba anketiranja, spremljanje napredka (odzivov),
- Pridobivanje in interpretacija rezultatov: urejanje podatkov, analiziranje podatkov, interpretacija rezultatov, oblikovanje predlogov.

Priprava elaborata in javna objava: to je bila stalna naloga, saj je z napredovanjem projekta nastajal tudi elaborat, v zadnji fazi je potekalo zaključno usklajevanje vsebin; elaborat je javno objavljen na spletni strani FKPV.

Priprava in izvedba predstavitev:

- Priprava in uskladitev prosojnic, usklajevanje vsebin za predstavitev
- Predstavitve projekta v partnerskem podjetju in javna predstavitev na FKPV

Prenos znanja je bil izveden iz partnerskega podjetja na FKPV, pa tudi s FKPV v partnersko podjetje.

- Navedite in opišite rezultate projekta ter njihov doprinos k družbeni koristnosti

V elaboratu kot glavnem končnem rezultatu projekta so predstavljeni trije ključni rezultati projekta:

- prva raziskava zadovoljstva odjemalcev storitev podjetja Roko Baroko d.o.o. s predlogi za izboljšave,
- orodje za nadaljnje sistematično zbiranje podatkov o zadovoljstvu odjemalcev,
- raziskava nakupnega odločanja podjetij pri izbiri računovodskega servisa s poudarkom na pomembnosti posameznih dejavnikov.

Elaborat je javno objavljen na spletni strani FKPV. Posredno prinaša projekt tudi druge rezultate:

- vzpostavitev sodelovanja med FKPV in partnerskim podjetjem
- pomembna praktična izkušnja za študente
- prenos znanja med vsemi vključenimi partnerji in širše (javna predstavitev projekta, prenos znanja iz partnerskega podjetja na fakulteto in obratno)

Rezultati raziskave zadovoljstva odjemalcev so podjetju Roko Baroko d.o.o. pokazali, kateri dejavniki zadovoljstva so za njegove obstoječe odjemalce kako pomembni ter kako so s temi dejavniki zadovoljni pri partnerskem podjetju. Izhajajoč iz tega bo podjetje dobilo tudi predloge za morebitne izboljšave. Podjetje je dobilo tudi orodje, ki mu bo omogočalo nadaljnje samostojno merjenje zadovoljstva odjemalcev. Hkrati je v okviru prenosa znanja prejelo tudi pojasnila, kako to orodje karseda učinkovito uporabljati. Z raziskavo nakupnega odločanja potencialnih odjemalcev, je podjetje dobilo pomembno informacijo, na kakšen način se lahko približa potencialnim odjemalcem ter katere svoje prednosti naj poudari, da bodo potencialni odjemalci med konkurenčnimi ponudniki izbrali prav njega.

Vsi navedeni rezultati so bili javno predstavljeni kot tudi javno objavljeni, s čimer lahko izsledke koristno uporabijo tudi druga podjetja in s tem povečajo zadovoljstvo svojih odjemalcev.

Zadovoljstvo odjemalcev je pogosto zelo zapostavljena kategorija. Namreč, ko merimo narodno gospodarsko uspešnost se osredotočamo na BDP, stopnjo inflacije, stopnjo brezposelnosti in podobne kategorije, ne pa tudi zadovoljstva. Izhajajoč iz dejstva, da je eden ključnih ciljev vsakega narodnega gospodarstva predvsem blaginja državljanov, bi tudi na nacionalni ravni morali spraševati o zadovoljstvu. Glede na to, da so posamezna podjetja sestavni deli gospodarstva, je zadovoljstvo vsakega od njih gradnik zadovoljstva na nacionalni ravni.

4. Priloge:

- Slikovno gradivo:



Slika 1: Obisk partnerskega podjetja



Slika 2: Pred predstavitvijo projekta