



**Povzetek projekta Po kreativni poti do znanja 2017 – 2020, 2. odpiranje,
za namen objave in predstavitve na spletni strani sklada**

1. Polni naslov projekta: Model za spremljanje zadovoljstva strank odvetniške pisarne

- **V katero področje na prvi klasifikacijski ravni KLASIUS-P-16 se uvršča projekt glede na vsebinsko zasnovo (neustrezno področje izbrišite):**

04 - Poslovne in upravne vede, pravo

2. V sodelovanju z: (navede se univerza oz. samostojni visokošolski zavod, ki je prijavil projekt in članica, ki je nosilka projekta ter partner/ja – podjetje/ji oz. organizacija, ki je/sta bilo/i vključeno/i v projekt)

Fakulteta za komercialne in poslovne vede

Odvetniška pisarna Stušek d.o.o.

3. Besedilo:

- **Opredelite problem, ki se je razreševal tekom izvajanja projekta**

Odvetniška pisarna Stušek d.o.o. je mlado mikro podjetje s sedežem v Celju in poslovno enoto v Velenju. Vsebinsko pokriva vsa področja pravnega/odvetniškega zastopanja in svetovalno-pravnih storitev. Iz množice konkurenčnih ponudnikov izstopa po načinu svojega dela in individualnem pristopu, kar je razvidno iz strateških usmeritev: resnično prisluhnejo potrebam strank in najdejo zanje najboljše rešitve, pri čemer z namenom doseganja najboljših pravnih in dejanskih rešitev povezujejo strokovnjake različnih strok ter predlagajo strokovne rešitve, ki temeljijo na širini, uporabi znanj različnih ved, inovativnosti in tudi pravi meri provokativnosti. Zavedajo se različnosti strank in iz tega izhajajočih različnih pričakovanj glede sodelovanja, pa tudi, da ta pričakovanja vplivajo na končno zadovoljstvo strank. Zato so izpostavili potrebo po modelu, s katerim bi prepoznali pričakovanja vsake posamične stranke ob začetku sodelovanja ter izmerili njihovo zadovoljstvo ob zaključku vsakokratnega sodelovanja. V podjetju ves razpoložljivi čas namenjajo opravljanju svoje dejavnosti, to je odvetništvo in pravno svetovanje, skladna s tem so tudi znanja in izobrazbe zaposlenih, ki nimajo specifičnih ekonomskih znanj kot je npr. vedenje kupcev in porabnikov. Ker FKPV razpolaga tako z ustreznimi znanji kot tudi z ustrežno programsko opremo, sta bila potrebna raziskava in model za spremljanje zadovoljstva narejena v okviru tega projekta. Študenti različnih študijskih programov so ob strokovni podpori pedagoških mentoric (PM1 s področja trženja, PM2 s področja metodologije) izvedli raziskavo in oblikovali inovativni model spremljanja zadovoljstva strank, pri čemer je potrebne informacije iz podjetja ter podporo glede ustreznosti predlaganih rešitev z vidika podjetja zagotavljal delovni mentor.

Projektna ekipa petih študentov in treh mentorjev je izvedla dve raziskavi (kvalitativno in

kvantitativno) ter izhajajoč iz rezultatov teh raziskav:

- *prepoznala dejavnike, ki vplivajo na zadovoljstvo strank odvetniške pisarne,*
- *pripravila orodje oziroma opomnik za odvetnike (zaposlene v OP), ki pomaga odvetniku na prvem srečanju prepoznati pričakovanja stranke ter jih nekoliko tudi usmerjati,*
- *pripravila orodje oziroma vprašalnik, ki ga bodo po zaključenem sodelovanju izpolnile stranke OP, s čimer bodo v OP po zaključenem primeru/poslu tudi preverili, kako je bila posamezna stranka zadovoljna s posameznimi dejavniki oziroma ali so v podjetju pri reševanju problema dosegli (ali morda preseгли) njena pričakovanja.*

V okviru prenosov znanj so se zaposleni v OPS opolnomočili z znanji, potrebnimi za ustrezno uporabo navedenih projektnih rezultatov.

- **Opišite potek reševanja problema oz. kratek povzetek projekta**

V uvodnem delu smo se spoznali projektni partnerji, seznanili smo se s projektom in predvidenimi aktivnostmi, za katere smo dogovorili odgovornosti in časovne okvire. Sledilo je seznanjanje z relevantnimi področji: teoretičnim ozadjem vedenja odjemalcev, odvetništvom in načinom dela odvetniške pisarne, kar je omogočilo, da smo zasnovali in nato izvedli kvalitativno raziskavo, v okviru katere je bilo izvedenih 25 globinskih intervjujev. Rezultati te raziskave so dali prvi vpogled v problematiko in pomembne odgovore partnerskemu podjetju, hkrati pa so predstavljali izhodišče za zasnovano kvantitativno raziskavo, za katero so bili podatki zbrani s pomočjo spletne ankete. Na osnovi rezultatov obeh raziskav so bili pripravljene projektni rezultati. Celoten projekt je bil predstavljen v Odvetniški pisarni Stušek d.o.o. in na FKPV, objavljen je tudi na spletni strani FKPV.

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

Projekt prinaša tri ključne rezultate:

- *model zadovoljstva posameznikov z odvetniškimi storitvami,*
- *vprašalnik za identifikacijo pomembnih dejavnikov sodelovanja med odvetniško pisarno in njihovo stranko,*
- *vprašalnik o zadovoljstvu strank odvetniške pisarne po zaključeni storitvi.*

Uporaba prvega vprašalnika oziroma odgovori na ta vprašalnik bodo v partnerskem podjetju pripomogli k lažjemu prepoznavanju tistih dejavnikov sodelovanja, ki so za to stranko pomembni. Hkrati predstavljajo vodilo/opomnik za odvetnika, katerih vsebin ne sme pozabiti pojasniti stranki oziroma se o njih uskladiti.

Vprašalnik o zadovoljstvu bo vsaka stranka izpolnila po zaključeni storitvi. Z odgovori bo podjetje ugotovilo, pri katerih dejavnikih so bila pričakovanja stranke dosežena (presežena) in pri katerih niso bila dosežena.

Vsi rezultati so zbrani v elaboratu, ki bo javno objavljen, ter predstavljeni v podjetju in na javni predstavitvi na FKPV. S tem je omogočeno, da jih uporabijo tudi druge odvetniške pisarne in s tem prispevajo k povečanju splošne kakovostne ravni med odvetniki.

4. Priloge:

- Slikovno gradivo: Priložite vsaj dve sliki npr. sliko končnega produkta, sliko študentov pri delu na projektu, sliko s sestankov ipd. Pri pošiljanju slik bodite pozorni, v kolikor gre za končni produkt, da bo zadoščeno zahtevam glede informiranja in obveščanja (ustrezni logotipi itd.).



Srečanje na FKPV



Delovno srečanje v partnerskem podjetju