

Naziv projekta: Model za spremljanje zadovoljstva strank odvetniške pisarne

Trajanje projekta: 5 mesecev, predvidoma od februarja do konca junija 2019

Pedagoški mentorici: mag. Petra Vovk Škerl, doc. dr. Tatjana Dolinšek

Partnersko podjetje: Odvetniška pisarna Stušek d.o.o.

Delovni mentor: Janez Stušek

Način projektne dela:

Namen projekta »Po kreativni poti do znanja« je krepitev povezovanja visokošolskega sistema z gospodarstvom. Osnovno vodilo je reševanje problema partnerskega podjetja (problem v »našem« projektu: podjetje potrebuje model, s katerim bi prepoznali pričakovanja vsake posamične stranke ob začetku sodelovanja ter izmerili njihovo zadovoljstvo ob zaključku vsakokratnega sodelovanja). Problem rešujejo študenti ob mentorski podpori pedagoških mentoric in delovnega mentorja. To pomeni, da pedagoški mentorici vodita študente pri raziskovalnem delu (predstavitva koncept zadovoljstva, merjenja zadovoljstva, zbiranja in obdelavo podatkov, pripravo modela, usmerjata študente in jim svetujeta), delovni mentor pa predstavi delovanje podjetja in problem z vidika partnerskega podjetja, zagotavlja potrebne informacije iz podjetja in usmerja študente z vidika prioriteta podjetja. Študenti del svojega dela opravijo doma, del pa v okviru delovnih srečanja na FKPV ali v partnerskem podjetju. Vsi vključeni v projekt so enakovredni partnerji, zato se od vseh pričakuje odgovornost.

Predvidene aktivnosti:

Prvi mesec bodo izvedene aktivnosti, namenjene spoznavanju projekta, projektnih partnerjev in področja raziskave:

- izvedeno bo uvodno srečanje (mentorjev in študentov), na katerem bo predstavljen projekt, dogovorjene predvidene projektne aktivnosti ter časovni roki, predstavili se bodo posamezni projektni partnerji in njihova pričakovanja
- izvedene bodo aktivnosti, ki bodo študentom pomagale razumeti področje zadovoljstva in zvestobe odjemalcev (samostojni študij literature, delovno srečanje s PM1)
- pripravljen bo teoretični del elaborata s področja zadovoljstva in zvestobe odjemalcev

Drugi mesec bo namenjen spoznavanju delovanja partnerskega podjetja in metodologije:

- izveden bo obisk partnerskega podjetja s predstavitevijo filozofije oziroma vizije podjetja
- študenti bodo spoznali potek storitve, ki jo izvaja partnersko podjetje, ter identificirali dejavnike, ki bi lahko vplivali na zadovoljstvo odjemalcev partnerskega podjetja
- oblikovan bo vprašalnik, s katerim se bodo kasneje pridobili podatki za raziskavo o zadovoljstvu posameznikov z odvetniškimi storitvami

V tretjem mesecu se bodo zbirali in analizirali podatki:

- izvedeno bo testiranje vprašalnika
- oblikovala se bo baza naslovnikov, ki jim bo vprašalnik razposlan, izvedeno po razpošiljanje vprašalnikov, spremljanje odzivov
- izvedena bo delavnica s področja metodologije (enostavnejše statistične metode, obdelava in interpretacija rezultatov)

- izvedena in v elaboratu bo predstavljena opisna statistika rezultatov
- Četrty mesec se bo oblikoval model, ki ga bo v prihodnje uporabljalo partnersko podjetje:
- izvedena bo delavnica s področja metodologije (zahtevnejše statistične metode)
 - oblikovan bo model zadovoljstva posameznikov z odvetniškimi storitvami
 - oblikovan bo vprašalnik o pomembnosti posameznih dejavnikov, ki ga bo podjetje uporabljalo ob vsakokratnem novem sodelovanju s stranko
 - oblikovan bo vprašalnik, ki ga bo podjetje uporabljalo ob vsakokratnem zaključku sodelovanja s stranko

Peti mesec bo namenjen zaključevanju projekta:

- zadnja usklajevanja med partnerji glede modela, elaborata in predstavitev,
- izvedena bo javna predstavitev projekta na FKPV, rezultati pa bodo predstavljeni tudi v partnerskem podjetju.

Stalne aktivnosti bodo komunikacija med vsemi partnerji, sledenje napredku projekta, usklajevanje, priporočila in usmeritve mentorjev ter nastajanje elaborata. PM1 bo koordinirala projekt. Vsi študenti bodo v vsaj minimalnem obsegu opravili vsako predvideno aktivnost.

Odgovornosti študentov:

- aktivna in redna komunikacija z delovno skupino
- izvedba dogovorjenih nalog in proaktivno delovanje (npr. samoiniciativno iskanje rešitev, sodelovanje s študenti iz skupine; v kolikor nečesa ne zna ali ne utegne urediti tako, kot je bilo dogovorjeno, se o tem posvetuje s pedagoško mentorico oziroma jo o tem obvesti); predvideva se, da študent mesečno opravi 40 ur dela oziroma 200 ur v okviru celotnega projekta, pri čemer se nekaj ur opravi na dogovorjeni lokaciji v obliki delovnih srečanj, večina pa s samostojnim delom doma oziroma povezovanjem preko FB ali Skype
- udeležba na delovnih srečanjih (predvidenih je cca 8 delovnih srečanj v Celju)
- pravočasno poročanje o svojem delu skladno s predhodnim dogovorom (časovnice)

Nagrada za študente: 9 eur bruto nagrade, kar predstavlja približno 5,5 eur neto na uro (izplačilo se izvede preko študentske napotnice po zaključenem projektu, kar bo natančneje pojasnjeno na uvodnem srečanju).