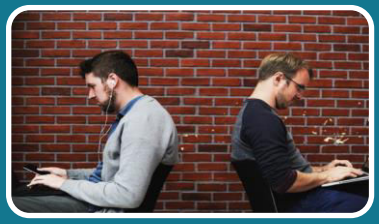
KAKOVOST STORITEV KOT DEJAVNIK USPEŠNEGA POSLOVANJA KOMUNALNIH PODJETIJ

mag. Stanka CERKVENIK

KAKOVOST STORITEV IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV NISTA VEČ IZKLJUČNA DOMENA ZASEBNEGA SEKTORJA

Na vse liberalnejšem trgu morajo tudi izvajalci javnih služb, pa čeprav so monopolno zaščiteni, skrbeti za zadovoljstvo uporabnikov.

Ljudje hočejo za svoj denar največ, komunalne storitve pri tem niso nobena izjema. Nasprotno, uporabniki pričakujejo cenovno dostopne komunalne storitve kot nekaj povsem samoumevnega.



Kljub temu številni izvajalci še vedno ravnajo tako, kot da bi vsak uporabnik potreboval ravno njihovo storitev in se ne osredotočijo na posebne potrebe posameznih skupin uporabnikov.

STORITEV, KAKOVOST, ZADOVOLJSTVO, USPEŠNOST…

…kaj jih povezuje?

KAKOVOST

USPEŠNOST

STORITEV

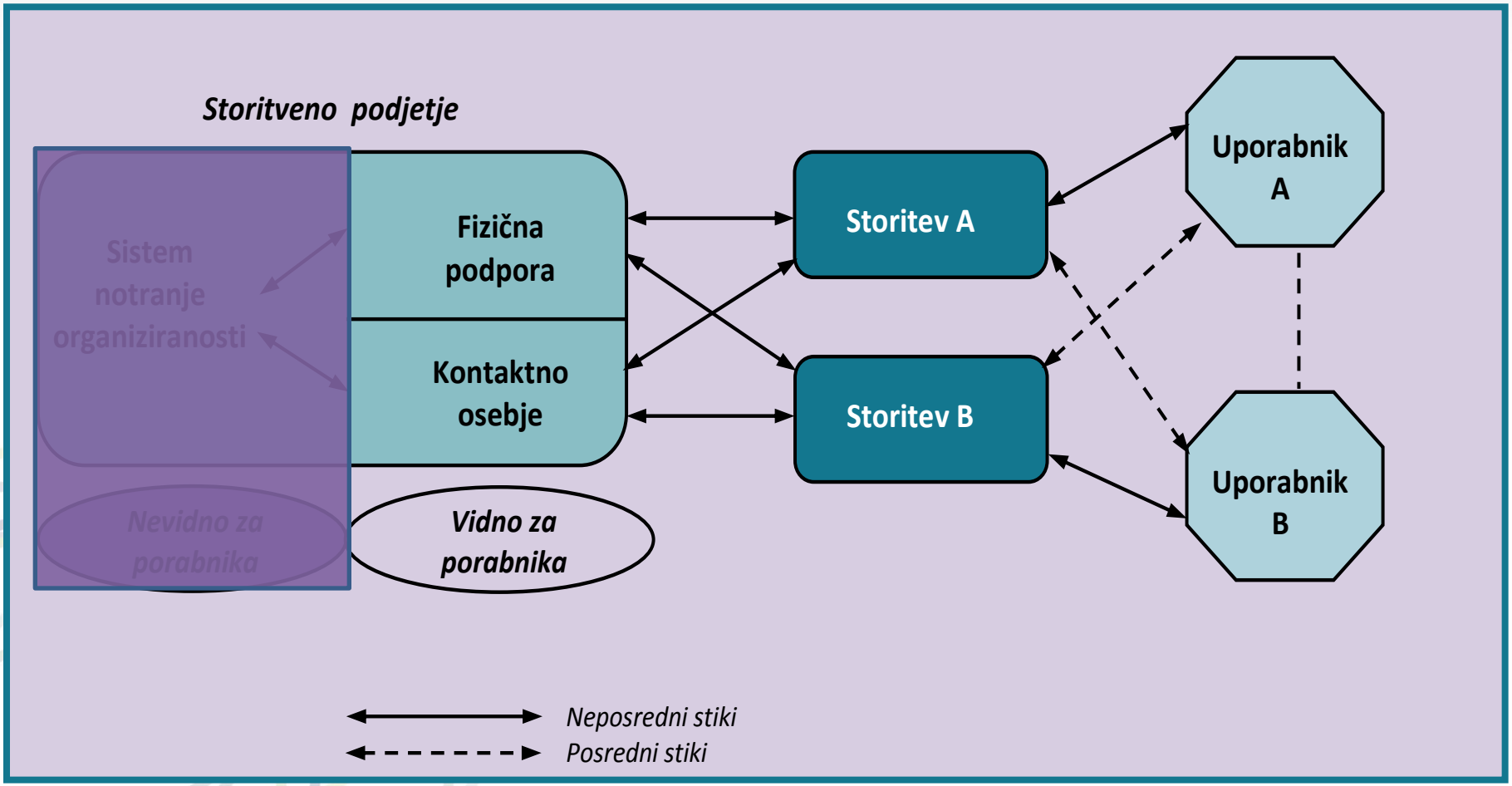
ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

STORITEV

Storitev je nekaj, kar lahko kupimo in prodamo, pa se ob to ne moremo spotakniti.

Neznani avtor

STORITVENI PROCES



ZNAČILNOSTI STORITEV

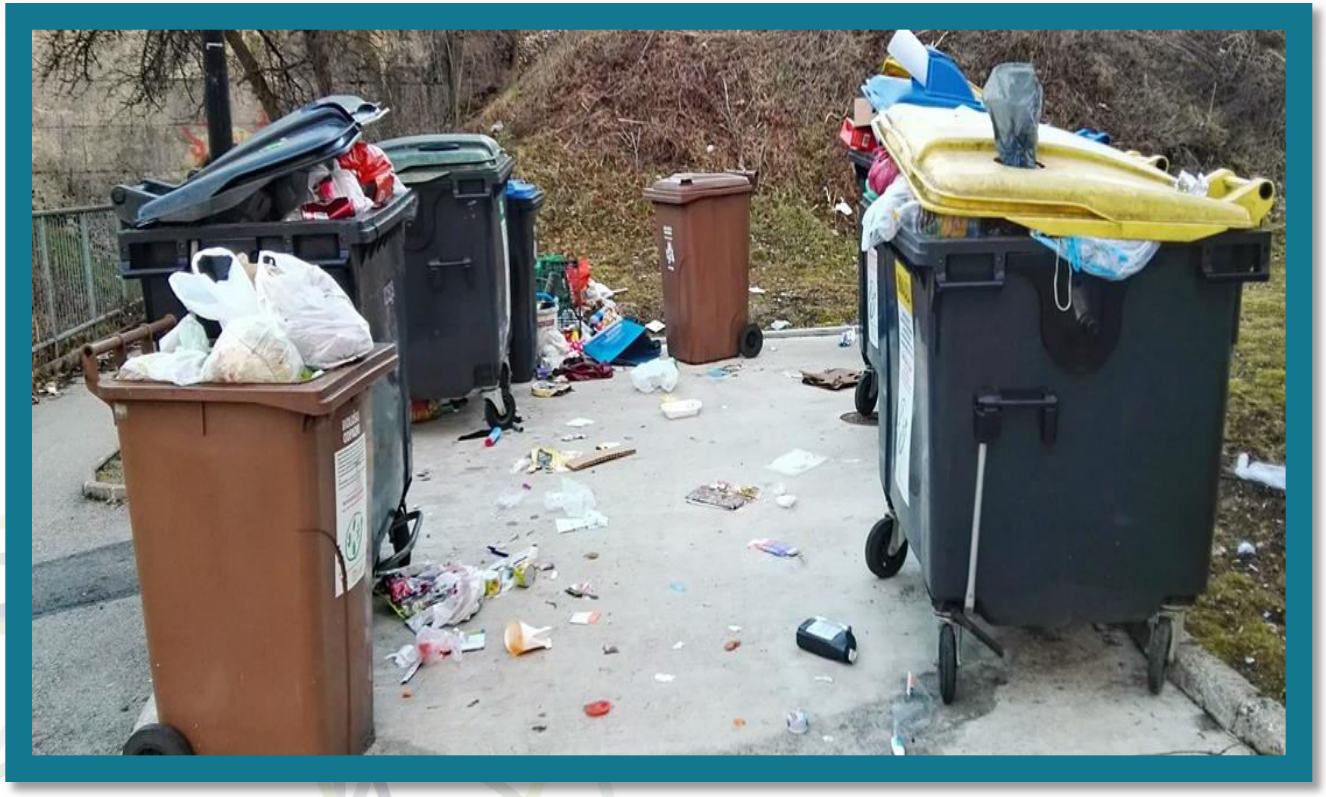
STORITEV *- naročeno delo, ki se opravi za koga, navadno za plačilo*
SSKJ

NEOTIPLJIVOST	• **Storitev ni mogoče občutiti, slišati ali vonjati pred nakupom in izvedbo.**
NELOČLJIVOST	• **Storitev ni mogoče ločiti od izvajalca storitev.**
SPREMENLJIVOST	• **Kakovost storitev je odvisna od tega kdo, kje in kako jo izvaja in kako jo zaznava uporabnik.**
MINLJIVOST	• **Storitev ni mogoče skladiščiti za kasnejšo prodajo ali uporabo.**
NELASTNIŠTVO	• **Uporabnik s plačilom storitve ničesar ne prejme v posest.**

ODNOS UPORABNIK – PONUDNIK NA TRGU JAVNIH STORITEV

		PONUDNIK		
		Aktiven	**Pasiven**	**Nenaklonjen/ omejen**
UPORABNIK	**Aktiven**	**Zasebni sektor**	**Politično pogojeno povpraševanje**	**Pravice**
		Alternativna ponudba – odločitev za zasebni sektor	Vpliv interesnih skupin	Kot dolžnost ponudnika; kot privilegij porabnika
	Pasiven	**Družbeno odgovorno trženje**	**Ni transakcije**	**Ravnodušnost**
		To je dobro za vas		Uporabnik mora sprejeti, ponudnika skrbi le zniževanje stroškov
	Nenaklonjen/ omejen	**Mi vemo najbolje**	**Nadležen nakup**	**Sovražnost**
		Razmerje uravnava zakonodaja	Zoprna neizbežnost	Obojestransko nezaupanje

KAKOVOST STORITEV



Kakovost nikoli ni posledica naključja. Kakovost je vedno rezultat resničnega truda.

John Ruskin

DEJAVNIKI ZAZNAVANJA KAKOVOSTI

PRIČAKOVANA STORITEV

ZAZNANA KAKOVOST STORITVE

ZAZNANA STORITEV

PODOBA PODJETJA

Uporabnik ocenjuje kakovost storitve na podlagi vtisov, ki jih pridobi med soočenjem s storitvijo v ti. »trenutku resnice«.

- **Tradicionalne trženjske aktivnosti:**
  - oglaševanje
  - osebna prodaja
  - odnosi z javnostmi
  - cena
- **Zunanji vplivi:**
  - tradicija
  - ideologija
  - ustno izročilo

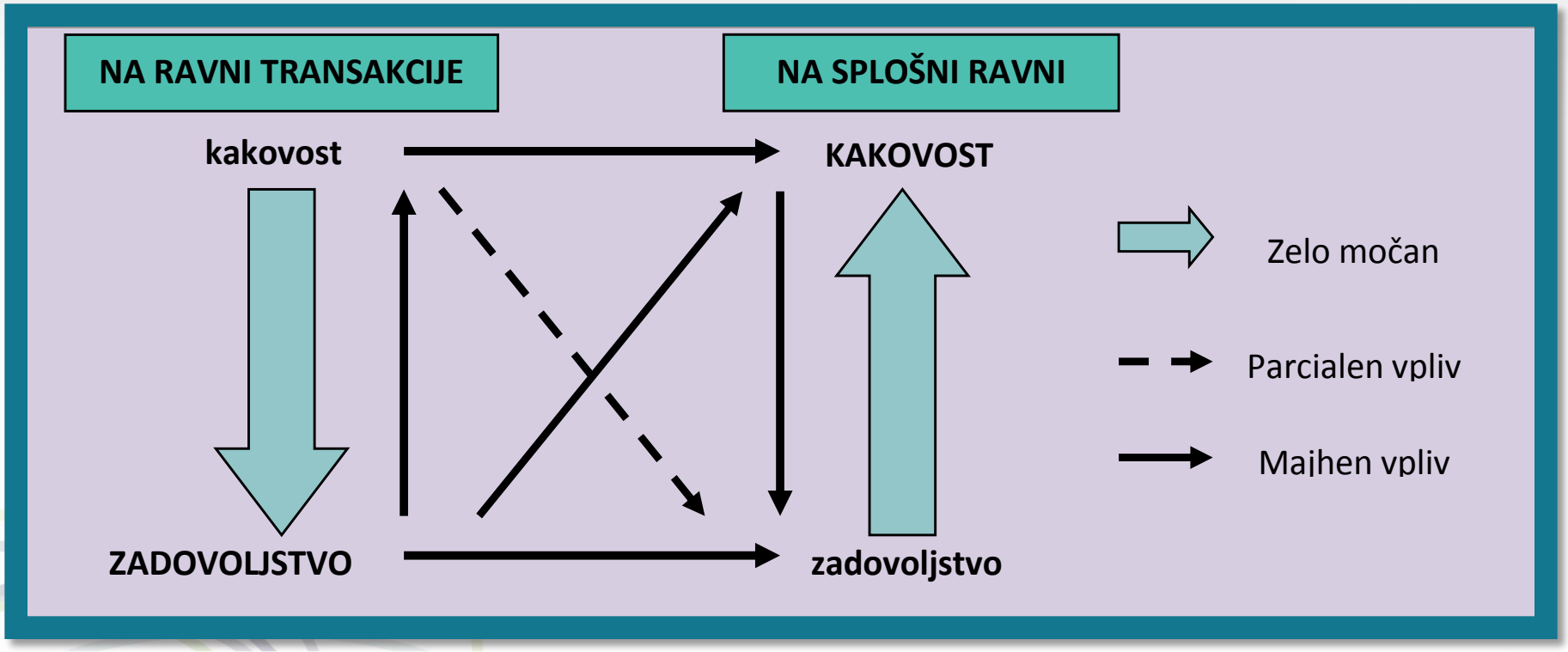
TEHNIČNA KAKOVOST (KAJ?)

- Tehnične rešitve
- Stroji in oprema
- Informacijski sistemi
- Know-how

FUNKCIONALNA KAKOVOST (KAKO?)

- Stiki z uporabniki
- Dostopnost
- Zunanji videz
- Obnašanje
- Odnosi

KAKOVOST IN ZADOVOLJSTVO



Kakovost in zadovoljstvo sta povezana s pričakovanji in povzročata potrditveni ali nepotrditveni proces. Za zadovoljstvo se potrditev ali nepotrditev pojavi v posamični transakciji, medtem ko je za kakovost potrditev ali nepotrditev posledica večjega števila transakcij v daljšem časovnem obdobju.

ZAZNAVANJE KAKOVOSTI IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

- Zanesljivost
- Odzivnost
- Občutek zaupanja
- Usmerjenost k uporabniku
- Otipljivost, vidnost

Kakovost storitve

Cena

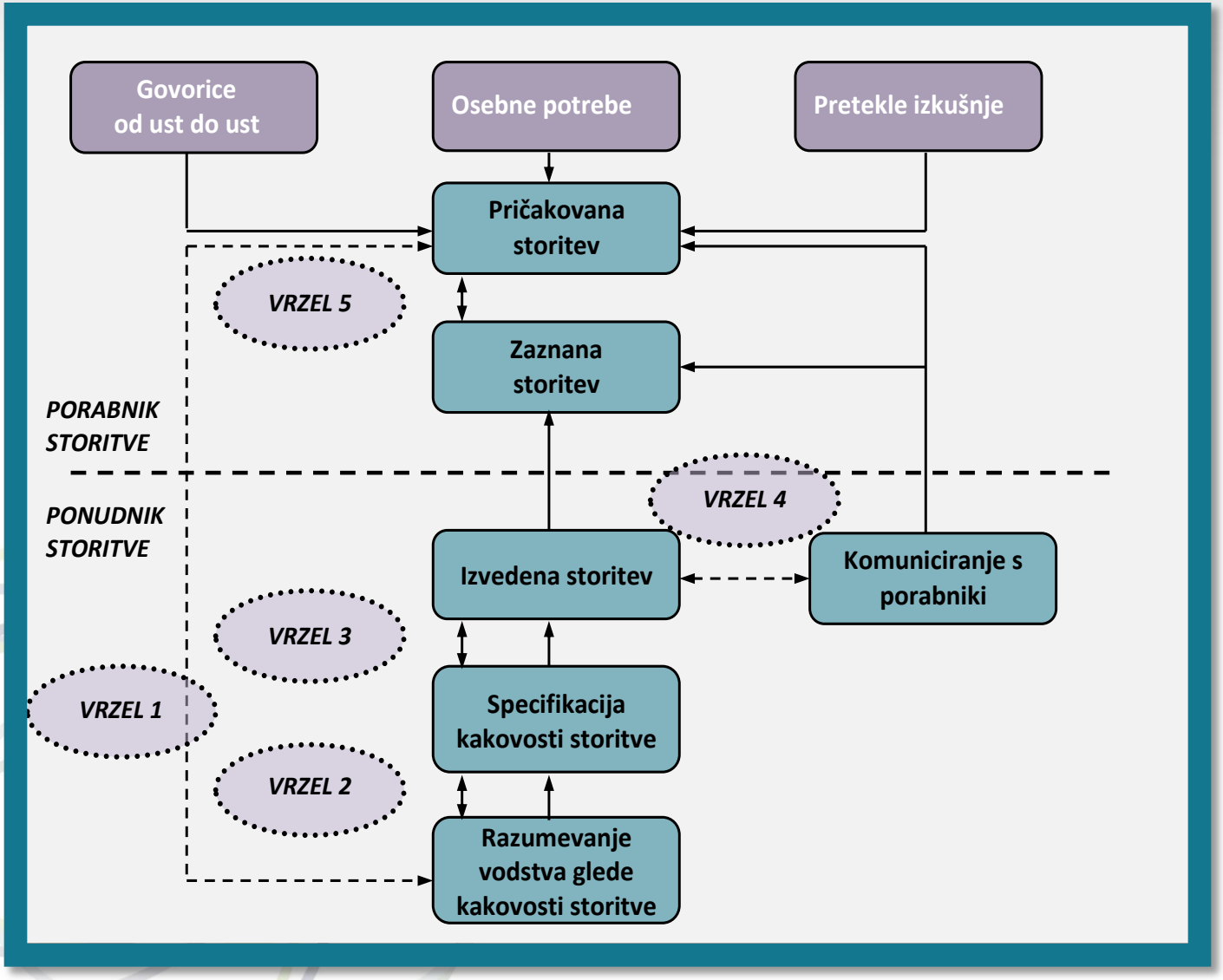
Situacijski dejavniki

Zadovoljstvo uporabnikov

Osebni dejavniki

Kakovost storitve predstavlja racionalen vidik, zadovoljstvo pa je emocionalen vidik. Zaznana kakovost storitve je sestavni del zadovoljstva porabnika, oz. je zadovoljstvo širši pojem od zaznane kakovosti storitve.

MERJENJE KAKOVOSTI



MODEL VRZELI

O kakovosti storitve lahko govorimo, kadar uporabnik vedno znova zaznava, da med pričakovano in zaznano storitvijo ni vrzeli.

DEJSTVA GLEDE KAKOVOSTI

Kakovosti ne dosežete, ko počnete to, kar ustreza vašim namenom. Kakovost se zgodi, ko delate to, kar ustreza pričakovanjem vaših uporabnikov.

John Guaspari

Kakovost storitev je relativna, in ne absolutna.

Določajo jo uporabniki in ne izvajalci storitev.

Razlikuje se od uporabnika do uporabnika.

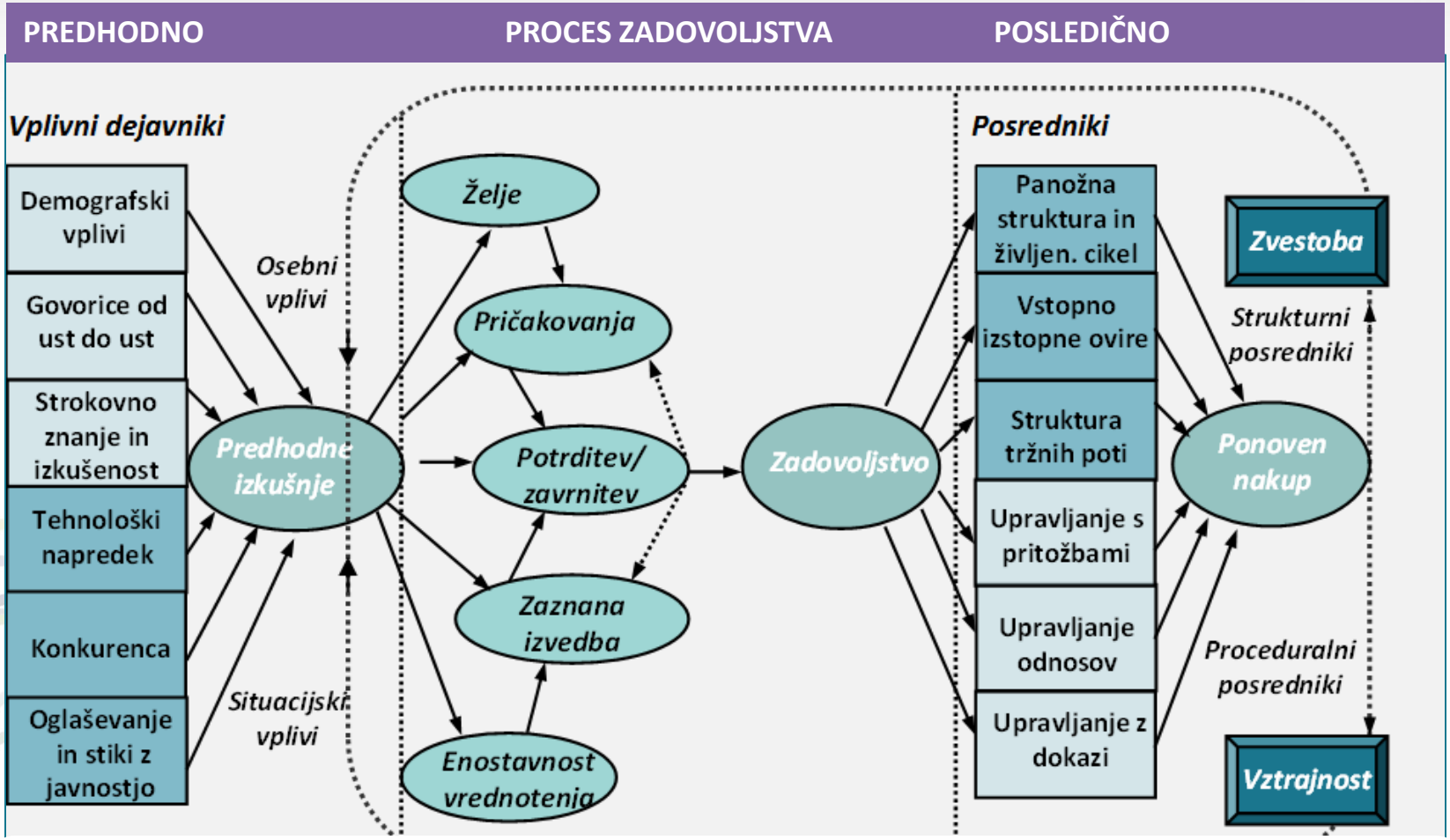
Povečuje se lahko z doseganjem ali preseganjem uporabnikovih pričakovanj ali nadziranjem in obvladovanjem pričakovanj uporabnikov.

ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Zadovoljstvo je psihološko stanje za razumsko oceno o tem, kaj potrošnik da in kaj za to dobi.

Howard Sheth

MODEL ZADOVOLJSTVA

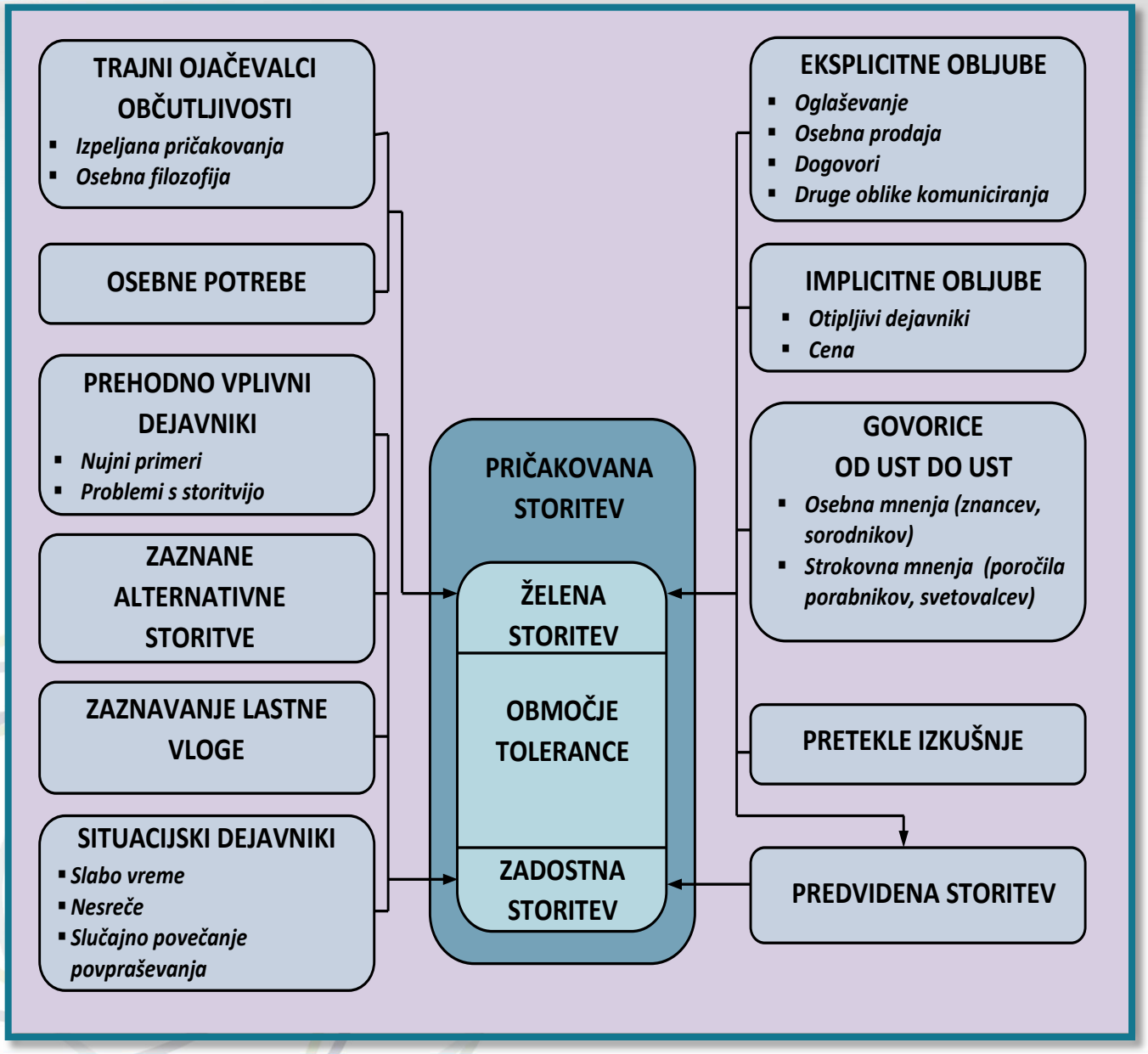


Uporabnik v posamični transakciji s ponudnikom storitve potrdi lastna pričakovanja ali jih ne potrdi, kar vodi k njegovemu zadovoljstvu oziroma nezadovoljstvu s storitvijo.

DEJAVNIKI ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV

Kakovostna storitev še ni dovolj za zadovoljstvo uporabnika.

KAJ VPLIVA NA PRIČAKOVANJA UPORABNIKOV?



JAVNE STORITVE IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Monopolna podjetja so domnevno manj občutljiva za uporabnikovo zadovoljstvo:

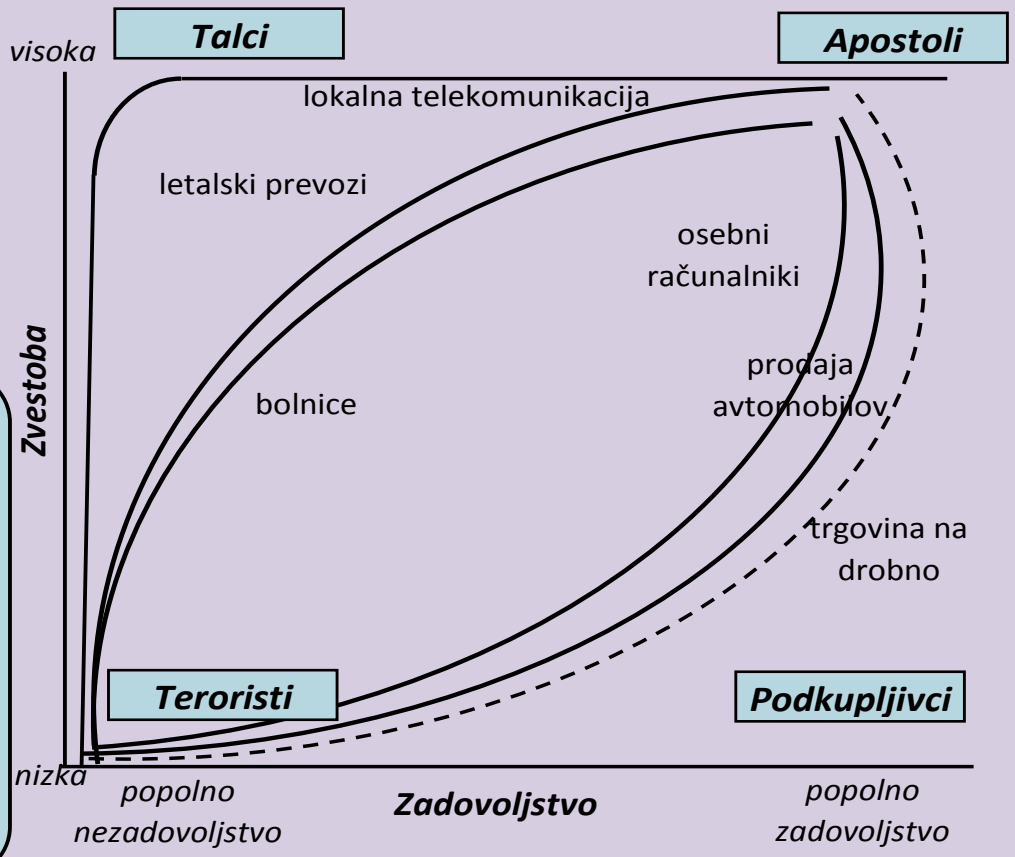
- dobiček ni prednostni cilj izvajalcev javnih služb;
- zaradi odsotnosti konkurence v javnem sektorju ni izoblikovana zahteva po zadovoljevanju potreb uporabnikov;
- v javnem sektorju ni končnega razsodnika o tem, ali izvajalci zagotavljajo storitve, ki jih želijo uporabniki.

UPORABNIKI JAVNIH STORITEV KOT TALCI

NEKONKURENČNO PODROČJE

Majhno zadovoljstvo
Visoka zvestoba

- Regulirani monopoli
- Malo substitutov
- Močni programi zvestobe
- Visoki stroški zamenjave ponudnika
- Zaščitena tehnologija

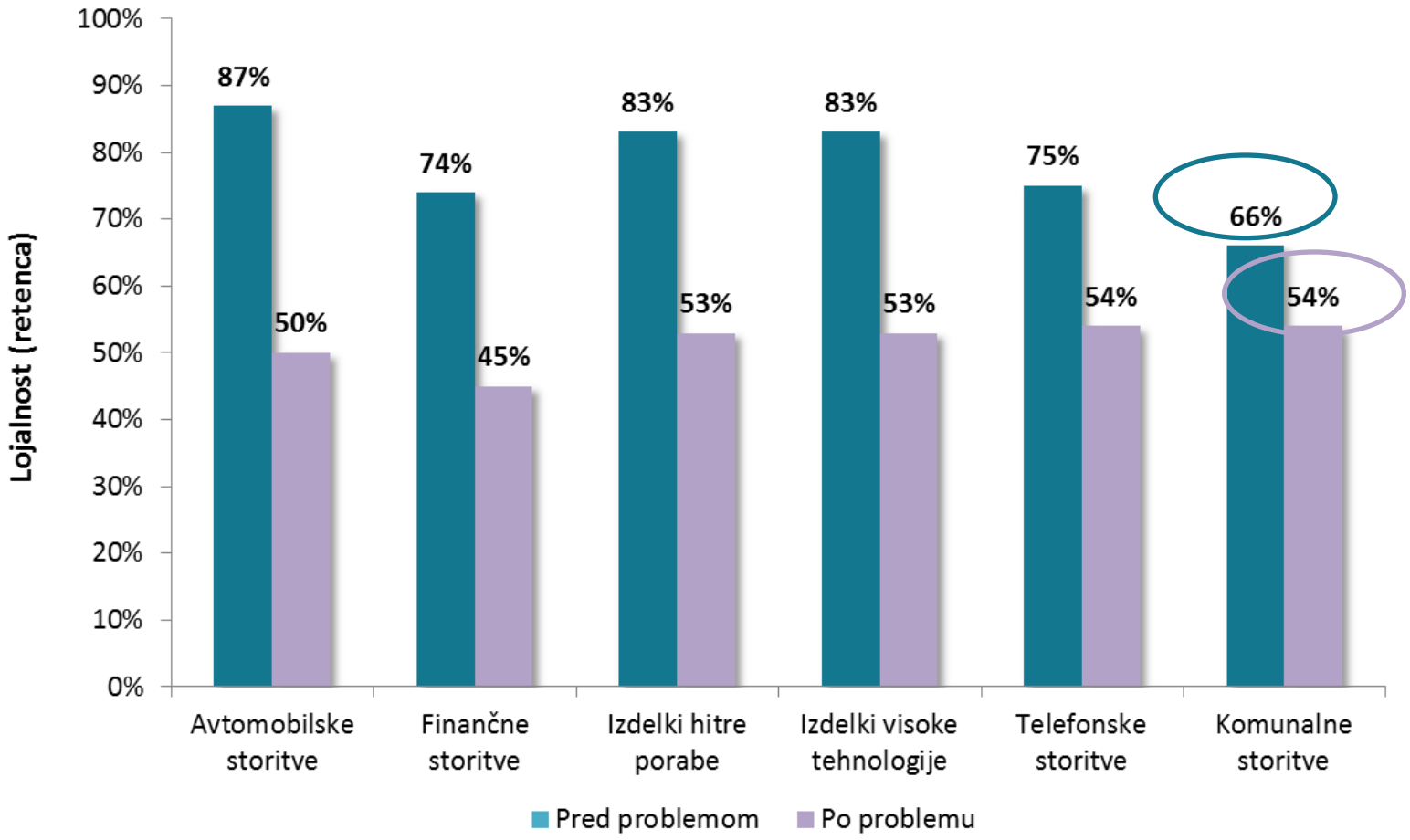


VISOKO KONKURENČNO PODROČJE

Veliko zadovoljstvo
Nizka zvestoba

- Majhna diferenciacija
- Neopredeljenost porabnikov
- Veliko substitutov
- Nizki stroški zamenjave ponudnika

VPLIV PROBLEMOV NA LOJALNOST



UGLED KOT DEJAVNIK ZVESTOBE

Za uporabnike je zagotavljanje javnih storitev samo po sebi umevno, prisotnosti izvajalcev se ne zavedajo, dokler ne pride do motenj v oskrbi.

- Pritožbe so najpogostejši razlog, da uporabniki navežejo stik z izvajalskim podjetjem in izkušnje so večinoma negativne.
- Ugled podjetja je v takih primerih pomemben dejavnik zvestobe uporabnikov, ki pri napakah v izvajanju storitev za podjetje deluje varovalno. Uporabniki ne bodo usodno zamerili napake podjetju, o katerem imajo dobro mnenje.
- Ugled pomembno vpliva na zaznavanje kakovosti storitev in na druge dejavnike zvestobe uporabnikov.
- Visoka stopnja ugleda ima številne ugodne posledice za podjetje v njegovem odnosu do različnih deležnikov, kar vpliva na uspešnost poslovanja.

USPEŠNOST

Uspeh pride takrat,
ko se zavemo,
da so vse ovire samo izzivi,
ki nam pomagajo postati
boljši.

Stephen Covey

VPLIV KAKOVOSTI IN ZADOVOLJSTVA NA USPEŠNOST

KAKOVOST → ZADOVOLJSTVO → ZVESTOBA → KORISTNOST

UPORABA MERITEV KOT DEJAVNIK SPREMEMB

NAMEN

Spremljanje odnosa gospodinjstev in posameznikov do delovanja izvajalcev.

CILJI

Ugotoviti uspešnost izvajanja javnih služb in analizirati odnose ter spremembe v odnosih kot podlago za sprejemanje ustreznih poslovnih odločitev .

UGOTOVITVE PANELNE RAZISKAVE ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV JAVNIH STORITEV

Uporabniki spremljajo delovanje izvajalcev javnih služb v družbenem prostoru in kritično ocenjujejo ugled tudi na podlagi dejavnikov, ki niso neposredno povezani z izvajanjem gospodarskih javnih služb.

S poznavanjem delovanja rasteta ugled podjetja in uporabnikovo zadovoljstvo s storitvami, ki jih izvaja.

Uporabnik, ki sčasoma bolje spozna področja in pristojnosti delovanja izvajalca javnih služb, temu prilagodi svoja pričakovanja.

Uporabnik, ki je zadovoljen s storitvami izvajalca javnih služb, pripisuje podjetju tudi ugled in obratno, s storitvami uglednega podjetja so uporabniki na splošno zadovoljnejši.

BISTVENA SPOZNANJA

Spremembe v okolju zahtevajo, da se tudi izvajalci javnih storitev usmerijo k uporabniku storitev kot ključni točki za kakovostnejše in učinkovitejše izvajanje javnih služb.

Tehnični kazalniki ni odražajo ravni zadovoljstva. Na zadovoljstvo uporabnikov močno vplivajo pričakovanja, šele nato dejanska kakovost .

Osnovni pogoj zagotavljanja za uporabnika ustreznih storitev je poznavanje njegovih zahtev in pričakovanj, saj velja le kakovost, ki jo priznava uporabnik.

Uporabnik mora zaznati sposobnost podjetja, da kakovostno izvaja storitve in ob vsaki izkušnji s podjetjem doživeti zadovoljstvo.

Zadovoljstvo in zvestoba sta med seboj tesno povezana dejavnika ter predstavljata pomemben kapital, ki omogoča podjetju stabilno in uspešno poslovanje.

KAKO Z DOSEGANJEM ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV ŠE POVEČATI USPEŠNOST?

Ključ je v poznavanju in izpolnjevanju pričakovanj uporabnikov.

- Kontinuirano spremljanje zadovoljstva omogoča podjetju, da spozna pričakovanja uporabnikov, zaznava spremembe v zadovoljstvu, analizira vzroke za odklone in ustrezno ukrepa.
- S kakovostnim in odgovornim izvajanjem javnih storitev ter oblikovanjem uporabnikom prilagojene ponudbe lahko komunalna podjetja dosegajo visoko zadovoljstvo, povečajo prepoznavnost in utrdijo ugled ter razvijejo trajen odnos obojestranskega zaupanja.

Ob tem ne gre pozabiti, da so ustrezna kakovost storitev ob sprejemljivih stroških ter zadovoljevanje potreb uporabnikov tudi zakonsko opredeljeni cilji izvajanja javnih služb. Zato je uspešno lahko le tisto komunalno podjetje, ki temeljne cilje poslovanja dosega na najučinkovitejši način.

Mag. Stanka Cerkvenik, univ. dipl. ekon.
strokovna direktorica

T: +386 41 821 821
E: stanka.cerkvenik@javne-sluzbe.si

INŠTITUT ZA JAVNE SLUŽBE

Slovenska cesta 54, Ljubljana
www.javne-sluzbe.si