

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**VPLIV CENOVNE KONKURENCE NA KAKOVOST STORITEV
RAČUNOVODSKIH SERVISOV**

Ljubljana, oktober, 2015

ANJA MUSTAR

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Anja Mustar, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica magistrskega dela z naslovom **Vpliv cenovne konkurence na kakovost storitev računovodskih servisov**, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem **prof. dr. Markom Hočevarjem**.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorski in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
 - poskrbel(-a), da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v zaključni strokovni nalogi/diplomskem delu/specialističnem delu/magistrskem delu/doktorski disertaciji, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobil(-a) vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisal(-a);
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predložene zaključne strokovne naloge/diplomskega dela/specialističnega dela/magistrskega dela/doktorske disertacije dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorice: _____

KAZALO

UVOD.....	1
1 RAČUNOVODSKE STORITVE	2
1.1 Računovodstvo.....	2
1.2 Računovodski servis	5
1.3 Storitve računovodskih servisov	6
1.4 Kakovost v panogi	8
2 KONKURENCA.....	10
2.1 Opredelitev pojmov	10
2.2 Nelojalna konkurenca	11
2.3 Nižje cene kot konkurenčna prednost	12
2.4 Vpliv cene na kakovost opravljene storitve	13
3 UREDITEV RAČUNOVODSKIH SERVISOV V SLOVENIJI.....	14
3.1 Uporabniki računovodskih storitev	14
3.2 Dejavniki izbire računovodskega servisa.....	15
3.3 Zbornica računovodskih servisov	17
3.4 Pogoji za odprtje računovodskega servisa	18
4 VPLIV CENOVNE KONKURENCE NA KAKOVOST RAČUNOVODSKIH STORITEV	20
4.1 Intervju s članico upravnega odbora Zbornice računovodskih servisov.....	21
4.2 Namen raziskave	23
4.3 Predpostavljene hipoteze in metode preverjanja teh.....	23
4.4 Opis vzorca	28
4.5 Sestava vprašalnika	29
4.6 Rezultati raziskave	30
4.6.1 Opisna statistika.....	30
4.6.2 Preverjanje hipotez	33
4.7 Ugotovitve in priporočila.....	52
SKLEP	53
LITERATURI IN VIRI	55
PRILOGA	

KAZALO SLIK

Slika 1: Sestavine računovodenja in informacijska področja nalog.....	3
Slika 2: Storitveni profil povprečnega slovenskega računovodskega servisa v (%).....	7
Slika 3: Število poslanih in vrnjenih anket.....	28
Slika 4: Opis vzorca glede na pravno obliko v (%).....	31
Slika 5: Opis vzorca glede na starost računovodskega servisa v (%).	31
Slika 6: S katere regije prihajajo računovodski servisi v (%).	31
Slika 7: Strokovne revije, ki jih uporabljajo računovodski servisi v (%).	32
Slika 8: Strokovne spletne strani, ki jih uporabljajo računovodski servisi.	33
Slika 9: ANOVA regresijskega modela pri hipotezi 1	34
Slika 10: Povzetek regresijskega modela pri hipotezi 1.....	34
Slika 11: Regresijski koeficienti pri hipotezi 1	34
Slika 12: ANOVA regresijskega modela za hipotezo 2.....	35
Slika 13: Povezanost regresijskega modela za hipotezo 2	36
Slika 14: Regresijski koeficient pri hipotezi 2	36
Slika 15: Za koliko strank je zadolžen posamezni zaposleni.	37
Slika 16: Hi-kvadrat test koeficientov modela	37
Slika 17: Povzetek regresijskega modela	37
Slika 18: Klasifikacijska tabela	38
Slika 19: Spremenljivke enačbe modela	38
Slika 20: Frekvenčna porazdelitev osnovne spremenljivke pravne oblike	39
Slika 21: Nova tabela frekvenčne porazdelitve osnovne spremenljivke pravne oblike	39
Slika 22: Kontingenčna tabela cen vs. pravna oblika.....	40
Slika 23: Analiza povezanosti s hi-kvadrat testom pri hipotezi 4.....	40
Slika 24: Kontingenčna tabela cen vs. čas delovanja računovodskega servisa.....	40
Slika 25: Analiza povezanosti s hi-kvadratom pri hipotezi 5.....	41
Slika 26: Kontingenčna tabela cen vs. zavarovanje poklicne odgovornosti	41
Slika 27: Analiza povezanosti s hi-kvadrat testom pri hipotezi 6.....	42
Slika 28: Povprečne cene računovodskih servisov po regijah	42
Slika 29: ANOVA pri hipotezi 7.....	43
Slika 30: Bonferroni dodatni test primerjave razlik med povprečji	43
Slika 31: KMO in Bartlettov test sferičnosti	47
Slika 32: Komunalitete.....	48
Slika 33: Celotna pojasnjena varianca	49
Slika 34: Faktorske uteži komponente	49
Slika 35: Statistična zanesljivost.....	50
Slika 36: Statistična lestvica komponente 1	50
Slika 37: Povzetek regresijskega modela za hipotezo 8.....	50
Slika 38: ANOVA regresijski model pri hipotezi 8	50

Slika 39: Regresijski koeficienti pri hipotezi 8	51
--	----

KAZALO TABEL

Tabela 1: Število podjetij po dejavnosti (SKD 2008) M69.2 v letih od 2008 do 2013.....	6
Tabela 2: Število servisov, ki prebirajo razne strokovne revije, stanje 2003.	9
Tabela 3: Pregled anketnih vprašanj in hipotez.....	30

UVOD

Storitve računovodskih servisov so podjetniki zaradi nepoznavanja njihovih koristi sprva pojmovali kot nepotrebne stroške in nujno zlo, njihovo delo je bilo omejeno na evidentiranje poslovnih dogodkov zaradi sestave poročil, ki jih je od podjetnikov zahtevala država (Hočevar, 1999, str. 15). Lahko rečemo, da so ti časi minili. Danes ima računovodstvo pomembno vlogo pri razvoju in rasti podjetja. Različne informacije, pridobljene iz računovodstva, podjetnikom pomagajo pri njihovih poslovnih odločitvah. Pri tem pa je zelo pomembno, da so te računovodske informacije pravilne in točne, torej da je storitev opravljena kakovostno. Res je, da računovodski servisi na samo rast bruto domačega proizvoda nimajo velikega vpliva, so pa zelo pomembni za gospodarstvo, saj imajo velik posredni vpliv na razvoj podjetništva skozi majhna in srednje velika podjetja.

Za opravljanje računovodskih storitev je potrebno veliko znanja in nenehnega izobraževanja, zato bi večina pomislila, da obstajajo omejitve, kdo lahko to storitev sploh opravlja. V nekaterih evropskih državah te omejitve tudi so, vendar ne v Sloveniji, kjer lahko računovodsko dejavnost opravlja vsak, prav tako lahko vsak odpre računovodski servis. Da slednji lahko deluje v Sloveniji, mora biti registriran oziroma vpisan v sodni register in imeti priglašeno dejavnost po standardni klasifikaciji dejavnosti, drugih omejitev ni. To se je pokazalo kot velik problem. Računovodske servise namreč odpirajo tudi tisti, ki nimajo dovolj znanja. Ker je konkurenca v tej panogi velika, pa marsikdo ponuja svoje storitve pod lastno ceno. Tako se delavci v računovodskih servisih ne izobražujejo in nimajo ustrezne opreme za kakovostno opravljanje storitev. Posledično lahko računovodski servis naredi svojim naročnikom veliko škode.

Namen projekta je ugotoviti ali nizke cene računovodskih servisov vplivajo na kakovost dela računovodskega servisa. Veliko podjetij ima zunanje računovodstvo; pri tem je pomembno, kateri računovodski servis izberejo. Cena je pogosto pomemben kriterij pri izbiri tega – nizke ali celo dumpinške cene pa vplivajo na kakovost opravljenih storitev. Zaradi prenizkih cen računovodski servisi svojim zaposlenim tudi ne nudijo potrebnega sprotnega izobraževanja. Cilj projekta je preučiti in analizirati cene računovodskih servisov. Zaračunavanje nizkih cen lahko namreč vpliva na kakovost opravljenih storitev. Temeljna hipoteza ugotavlja vpliv cen na kakovost opravljenih storitev računovodskih servisov. Hipotezo bom potrdila ali zavrnila s pomočjo anketnega vprašalnika, v katerem bom pridobila želene podatke in jih nato analizirala v statističnem programu SPSS.

Magistrsko delo je sestavljeno iz štirih poglavij. V prvih treh so predstavljena teoretična izhodišča, in sicer v prvem poglavju računovodske storitve, drugem konkurenca in tretjem ureditev računovodskih servisov v Sloveniji. V zadnjem, četrtem poglavju pa predstavljam najprej namen raziskave in opis vzorca, nato samo sestavo vprašalnika ter predpostavljene hipoteze. Na koncu pa opisno in s tabelami predstavljam še same rezultate raziskave ter ugotovitve in priporočila.

1 RAČUNOVODSKE STORITVE

1.1 Računovodstvo

Mesto, vlogo in pomen računovodstva so se razvijali skupaj z družbo in civilizacijo. Začetke računovodstva je moč najti že v Babilonu (3600 let pred našim štetjem), seveda v obliki zapisov o različnih dogodkih in dobrinah, ki so se menjale med prebivalci, državo in svetiščem (Igličar & Hočevnar, 2011, str. 16). Najstarejša knjiga, vodena po sistemu enostavnega knjigovodstva, sega v leto 1211. Gre za poslovno knjigo nekega bankirja iz Firenc (Ivankovič & Jerman, 2013, str. 16).

Danes obstajajo različne opredelitve o tem, kaj je računovodstvo. Ameriški inštitut pooblaščenih revizorjev angleško *American Institute of Certified Public Accountants* (v nadaljevanju AICPA) je leta 1941 definiral računovodstvo kot umetnost zapisovanja, klasificiranja in povzemanja dogodkov ter transakcij, ki so predvsem dinamičnega značaja, ter interpretiranja njihovih rezultatov (Needles, 1989, str. 2).

Dury v svoji knjigi (2004, str. 5) navaja opredelitev Ameriške računovodske zveze angleško *American Accounting Association* (v nadaljevanju AAA), ki pravi, da je računovodstvo proces identifikacije, merjenja in posredovanja ekonomskih informacij, ki omogočajo presojanje in odločanje uporabnikom teh.

Računovodstvo je osrednja informacijska dejavnost vsakega podjetja. Ukvarja se z vrednostnim spremljanjem in proučevanjem vseh poslovnih dogodkov in staj. Evidenco o tem dopolnjujejo količinski podatki o sredstvih, potrošnikih, proizvodih, storitvah in drugem. Vsa ta spremljanja in proučevanja so potrebna zaradi oskrbovanja notranjih in zunanjih uporabnikov s kakovostnimi informacijami. Kakovostne so tedaj, če dajejo uporabnikom novo vedenje, oziroma so zanje relevantne (pravočasne in z izrazno vrednostjo) in zanesljive (nevtralne in preizkušene) (Koletnik, 1996, str. 24).

Kodeks računovodskih načel (1998, str. 3) opredeli računovodstvo kot posebno celoto delov informacijskih dejavnosti, znotraj katerih se zbirajo, urejajo, obdelujejo, prikazujejo in shranjujejo podatki ter prikazujejo in shranjujejo informacije o preteklih in prihodnjih pojavih. Računovodske informacije so problemsko usmerjene in so podlaga za odločanje, medtem ko računovodski podatki nepristransko izražajo dejstva (načelo povezanosti računovodstva in informacijskih funkcij).

Vidimo, da je z enim samim stavkom računovodstvo težko opredeliti, saj je to širok pojem. Običajno z njim razumemo proces zbiranja, procesiranja in analiziranja ekonomskih podatkov ter poročanje o tako zbranih finančnih informacijah zainteresiranim uporabnikom. Za računovodstvo se uporablja tudi izraz »jezik podjetja«, saj predstavlja sredstvo in standard za sporazumevanje o ključnih zadevah v podjetju (Čadež, 2013, str. 1).

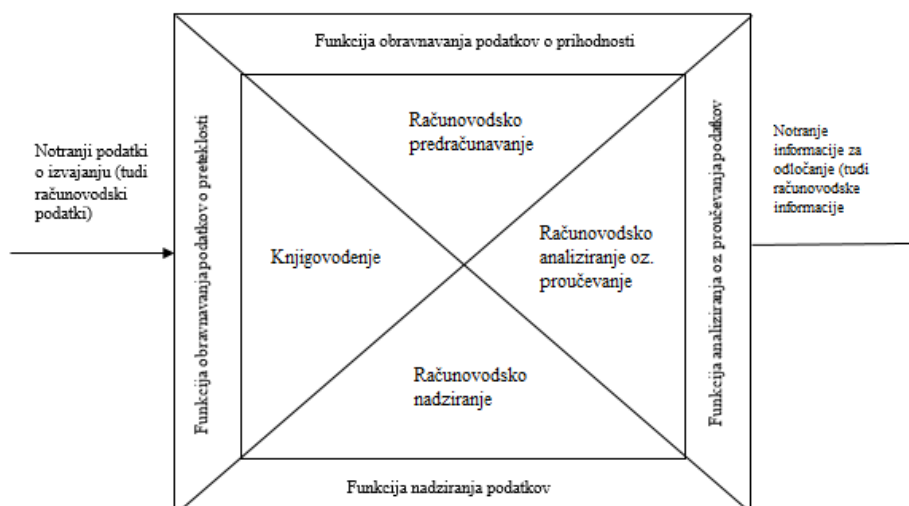
Pri opredelitvi računovodstva lahko naletimo na težavo, saj ga mnogi enačijo z knjigovodstvom. Slednje se je, zgodovinsko gledano, res razvilo iz knjigovodstva, kar pa še ne pomeni, da lahko oba pojma obravnavamo kot drugačen naziv za isto informacijsko funkcijo. Računovodstvo je vsekakor širši pojem, saj poleg knjigovodstva (to je vrednostnega obravnavanja podatkov o preteklosti) vsebuje še druge informacijske funkcije (Hočevār & Igličar, 2011, str. 24).

V angleško govorečem svetu jasno razlikujejo širši pojem *accounting* od ožjega pojma *bookkeeping*, v nemško govorečem svetu pa širši pojem *rechnungsfuehrung* od ožjega pojma *bauchhaltung* ali *buchfuehrung*. Kako razčleniti širši pojem računovodstva in kako vanj vgraditi knjigovodstvo, a tudi, kaj razumeti s samim knjigovodstvom, je praviloma prepuščeno vodilnim avtorjem določenega jezikovnega in kulturnega območja, na katere se nato drugi sklicujejo. Pri nas so poklicne organizacije računovodskih strokovnjakov že leta 1972 sprejele Kodeks računovodskih načel, v katerem je računovodstvo razčlenjeno na (Turk & Melavec, 2001, str. 17):

- knjigovodenje,
- računovodsko predračunavanje,
- računovodsko nadziranje,
- računovodsko analiziranje.

Spodnja slika grafično prikazuje računovodske in informacijske funkcije.

Slika 1: Sestavine računovodenja in informacijska področja nalog



Vir: I. Turk & D. Melavec, *Računovodstvo*, 2001, str. 17.

Knjigovodstvo je najstarejša sestavina računovodstva, ki je sčasoma postala premalo za sprejemanje različnih odločitev v podjetju. Iz nje so se pozneje razvile druge tri sestavine

računovodstva. Iz Slike 1 je razvidno, da s pomočjo knjigovodstva spremljamo podatke iz preteklosti, pri računovodskem predračunavanju pa obravnavamo podatke o prihodnosti. V drugem delu slike pa imamo nadziranje in analiziranje podatkov, s katerima nadziramo podatke.

Knjigovodstvo lahko pojasnujemo tudi s starejšim pojmom evidentiranje ali razvidovanje poslovanja. Za knjigovodstvo so zanimivi zgolj podatki o že nastalih poslovnih dogodkih, poslovnih procesih in stanjih. Da bi knjigovodstvo zajelo celotni poslovni proces, morajo biti vse njegove strani izražene v skupnem imenovalcu; takšen skupni imenovalec je denar. Računovodsko predračunavanje pa je nasprotno usmerjeno naprej. Pri knjigovodstvu delamo z vrednostnimi izrazi uresničenih poslovnih dogodkov, procesov in stanj, pri računovodskem predračunavanju pa z vrednostnimi izrazi predvidenih poslovnih dogodkov, procesov in stanj. Naslednji sestavni del računovodstva je računovodsko nadziranje, s katerim nasploh razumemo dejavnost, ki se ukvarja s presojanjem pravilnosti in odpravljanjem nepravilnosti. Vedeti moramo, ne samo, kaj je, temveč tudi, kaj bi moralo biti; naloga nadziranja pa je, da presoja, ali tisto, kar je, soglasno s tistim, kar bi moralo biti. Zadnji temeljni sestavni del računovodstva je računovodsko analiziranje, s katerim nasploh razumemo dejavnost, ki se ukvarja s presojanjem bonitete in predlaganjem izboljšav pri poslovnih procesih in stanjih (Turk & Melavec, 2001, str. 20–34).

V vsaki državi obstaja potreba po poenotenju določenih računovodskih rešitev. V nekaterih primerih ga neposredno ureja kak zakon ali uredba, v sodobnosti pa se v tem pogledu uveljavljajo tudi poklicna združenja računovodij (Turk & Melavec, 1998, str. 41).

V Sloveniji se računovodenje izvaja na osnovi potreb notranjega poročanja, Kodeksa računovodskih načel, Kodeksa načel notranjega poročanja, SRS, zakonov in predpisov, ki v Republiki Sloveniji urejajo področje računovodenja in po potrebi MRS/MSRP (Zbornica računovodskih servisov, 2014, str. 5).

Pri izvajanju računovodskih del morajo podjetja oziroma njihovi zaposleni spoštovati pravna pravila, s katerimi je urejeno računovodstvo. Upoštevati morajo veljavno zakonodajo, računovodske standarde, računovodske kodekse, akte in drugo podlago s področja računovodstva. Zakonodaja s področja računovodstva je precej obsežna, temeljna pravila pa najdemo v Zakonu o gospodarskih družbah (U. L. RS, št. 65/09 – uradno prečiščeno besedilo, 33/11, 91/11, 32/12, 57/12, 44/13 – odl. US, 82/13 in 55/15, v nadaljevanju ZGD-1). V 54. členu tega zakona najdemo splošna pravila računovodenja, ki se nanašajo na gospodarske subjekte. Veliko gospodarskih subjektov pa prepusti vodenje poslovnih knjig zunanjim izvajalcem oziroma računovodskim servisom. Omenjeni zakon torej predstavlja osnovni okvir za delovanje računovodskim servisom.

Kodeks računovodskih načel opredeljuje pojmovanje računovodstva, podaja njegove temeljne značilnosti in ustvarja podlago za računovodske standarde. Računovodska načela se ukvarjajo z računovodsko dojeto vsebino ekonomskih kategorij, njihovim izkazovanjem

in pojasnjevanjem (Turk & Melavec, 1998, str. 42). Kodeks računovodskih načel je izdala Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije.

Pri izvajanju računovodskih storitev so pomembna pravna podlaga tudi Slovenski računovodski standardi (Uradni list RS, št. 118/05, 10/06-popr., 58/06, 112/06-popr., 3/07, 1208, 119/08, 1/10, 90/10-popr., 80/11, 2/12, 64/12, 94/14 in 2/15 – popr. v nadaljevanju SRS), ki so pravila o strokovnem ravnanju na področju računovodstva. Oblikuje jih Slovenski inštitut za revizijo. SRS določajo strokovna pravila računovodenja ter dopolnjujejo in podrobneje opredeljujejo zakonske določbe in opredelitve. So torej pravila stroke, ki zakonsko določena temeljna pravila in zahteve računovodenja podrobneje razčlenjujejo, pojasnjujejo in določajo način njihove uporabe. Turk & Melavec (1998, str. 44) navajata, da se SRS ukvarjajo s številnimi podrobnostmi, ki se utegnejo sčasoma spreminjati. Zato niso nekaj, kar bi veljalo brez kakršnihkoli časovnih omejitev.

Predpisa o tem, kdo lahko v Sloveniji opravlja računovodsko dejavnost, pa za zdaj še ni. Ker pogojev ni, lahko računovodski servis ustanovi kdorkoli.

1.2 Računovodski servis

Po standardni klasifikaciji dejavnosti računovodske servise uvrščamo pod šifro 69.200. Pod to sodijo dejavnosti knjigovodenja, računovodenja, davčnega svetovanja in revizije. Večina računovodskih servisov opravlja storitve knjigovodenja in računovodenja, nekateri tudi davčno svetovanje, medtem ko storitve revizije ne opravljajo. Računovodski servis je specializirano podjetje, ki se ukvarja z vodenjem poslovnih knjig, izdelovanjem obračunov plač, pripravljanjem poročil in davčnih prijav, analiziranjem finančnih izidov ter računovodskim, davčnim in finančnim svetovanjem (Vehar, 1998, str. 157).

Naziv računovodski servis je za vse tiste oblike združb, ki se poklicno ukvarjajo z vodenjem računovodstva (morda le knjigovodskega dela), nekoliko posplošen in vsaj formalno ne odgovarja resničnosti njihovih formalnih nazivov. Veliko računovodskih servisov pri nas ne zasluži naziva računovodski servis, temveč knjigovodski servis, ker je njihova osnovna dejavnost knjigovodenje za podjetja (Koželj, 1995, str. 125).

Sama ponudba računovodskih servisov v Sloveniji je precej velika. V tabeli 1 lahko vidimo rast števila podjetij, ki imajo kot svojo glavno dejavnost registrirano računovodske, knjigovodske in revizijske dejavnosti ter davčno svetovanje. Kot je še razvidno iz tabele, konkurenca v dejavnosti računovodskih storitev iz leta v leto narašča.

Tabela 1: Število podjetij po dejavnosti (SKD 2008) M69.2 v letih od 2008 do 2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Število podjetij	3961	4204	4462	4567	4684	4887

Vir: Statistični urad Republike Slovenije, Število podjetij po dejavnosti (SKD 2008), 2015

Pri tem velikem številu računovodskih servisov po podatkih Štefaneca (v Krivec, 2015) povprečni slovenski računovodski servis zaposluje 1,6 človeka. Pravi, da je število podjetij, ki opravljajo računovodsko dejavnost, preveč in da je na našem trgu prostora zgolj za 1.500 računovodskih podjetij. Na trgu je okoli 20 velikih računovodskih servisov, ki imajo več kot 20 zaposlenih. Okoli sto je srednjih računovodskih servisov s tremi do osmimi zaposlenimi, drugi so manjši. Veliko je mikroservisov z enim zaposlenim.

Število računovodskih servisov se je občutno povečalo od nastopa krize. Od leta 2008 do 2012 smo dobili kar 723 novih podjetij v tej dejavnosti. Kot pravi Štefanec (v Krivec, 2015), so k tako veliki rasti pripomogli tudi odpuščanje in subvencije za samozaposlitev. V Sloveniji tudi ni nobenih regulativ, ki bi omejevale opravljanje te dejavnosti. ZRS si že nekaj let prizadeva, da bi za opravljanje teh dejavnosti podjetja morala dokazati usposobljenost.

Preglednost trga računovodskih storitev je zelo slaba, saj je na trgu veliko število majhnih ponudnikov te dejavnosti. To nepreglednost povečujejo ponudniki še dodatno z napačnim informiranjem uporabnikov teh storitev.

1.3 Storitve računovodskih servisov

Računovodske storitve so dobile širše mesto na trgu z začetkom ustanavljanja večjega števila manjših podjetij, saj ta podjetja več povprašujejo po teh storitvah (Glažar, 2007, str. 106).

Dejavnost računovodskih servisov različni avtorji različno delijo. Ena od delitev računovodskih storitev je na (Vehar, 1998, str. 157):

- vodenje poslovnih knjig in izdelavo obračunov za fizične osebe (plače, najemnine, avtorski honorarji in podobno);
- pripravljanje poročil in davčnih prijav;
- pojasnjevanje in analiziranje računovodskih izkazov;
- računovodsko svetovanje, na primer organiziranje in delovanje knjigovodstva;
- svetovanje, na primer pripravo gospodarskih načrtov pri ustvarjanju, prestrukturiranju;
- svetovanje in izdelavo finančnih načrtov pri saniranju;

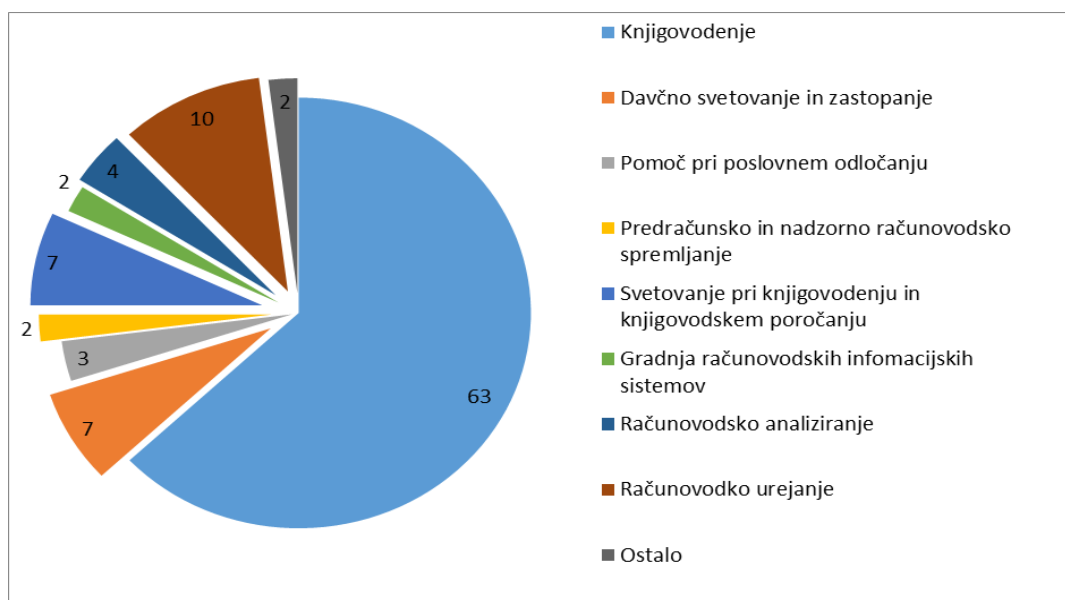
– davčno svetovanje.

V standardu izvajalcev računovodskih storitev (ZRS, 2014, str. 4) so računovodske storitve razdeljene na storitve poslovnega, izvajalnega in informacijskega delnega sistema računovodstva.

Izvajalec v okviru poslovnega sistema računovodstva načrtuje, organizira in nadzira procese računovodenja ter sodeluje pri načrtovanju in organizaciji celotnega računovodskega informacijskega sistema. V okviru izvajalnega sistema računovodstva se računovodske storitve delijo na knjigovodenje, računovodsko predračunavanje, računovodsko poročanje in računovodsko nadziranje. Pri knjigovodenju izvajalec zbira, ureja in knjiži podatke, izdeluje obračune ter jih sprotno ali pozneje prikazuje naročnikom. Knjigovodski podatki se lahko zbirajo samo na podlagi ustreznih knjigovodskih listin. Ko izvajalec naročniku posreduje, predstavlja in pojasnjuje računovodske informacije, ki izhajajo iz naročnikovega poslovanja, pa govorimo o informacijskem sistemu računovodstva (Zbornica računovodskih servisov, 2014, str. 4–6).

Leta 2003 je mag. Robert Horvat izvedel raziskavo, v katero je bilo zajetih 342 računovodskih servisov iz Slovenije. Ugotovil je, katere storitve so takrat računovodski servisi v Sloveniji največ opravljali, kar je razvidno iz Slike 2.

Slika 2: Storitveni profil povprečnega slovenskega računovodskega servisa v (%)



Vir: R. Horvat, Računovodski servisi v Sloveniji, 2003, str. 28.

Vidimo lahko, da knjigovodenje močno prevladuje, vendar ne tako močno, kot bi morda kdo pričakoval. V povprečju zaposluje 63 % celotnih delovnih zmogljivosti. Uporabniki računovodskih storitev so bili takrat deležni tudi davčnega svetovanja, računovodskega

urejanja in analiziranja, pomoči pri poslovnem odločanju in še nekaterih drugih storitev (Horvat, 2003, str. 28).

V zadnjih letih pa so računovodski servisi začeli ponujati še veliko več storitev. Razvijajo se predvsem svetovalne storitve, ki pomagajo naročnikom pri sprejemanju poslovnih odločitev. Davčno svetovanje je bilo, kot vidimo na Sliki 2, pomembno že v letu 2003. Danes so pomembni tudi finančno svetovanje, svetovanje pri ustanavljanju in preoblikovanju podjetij, svetovanje na področju delovnega prava ter svetovanje pri poslovnih odločitvah. Naročnik pa se mora odločiti, ali bo računovodski servis zanj opravljal samo računovodske storitve ali dodatne storitve, ki jih ponuja. Nekateri uporabniki se odločijo tudi, da bo računovodski servis zanj opravljal samo del storitve, ki se nanašajo na računovodstvo njihovega podjetja. Štefanec je dejal (v Krivec, 2015), da računovodski servisi opravljajo veliko drugih storitev, kot sta zajemanje podatkov in knjiženje, večji del njihovih dejavnosti je podpora za naročnike.

1.4 Kakovost v panogi

Kakovost je zbir vseh značilnosti in lastnosti izdelkov ali storitev, ki se nanašajo na njihovo zmožnost, da zadovoljijo postavljene ali neposredno izražene potrebe (Vujošević, 1992, str. 25).

Urejenost in ažurnost sta osnovna pogoja za kakovostno zunanje poročanje. Sama pestrost ponudbe ni dovolj, če storitve ne dosega želene kakovosti. Servisi morajo torej dobršen del pozornosti nameniti tudi kvaliteti opravljenih storitev, ki je osnovni pogoj za uspešnost računovodskega servisa (Javornik, 2003, str. 24).

Za kakovostno opravljene storitve v panogi računovodskih servisov imajo pomembno vlogo računovodje sami. Ta mora biti dobro izobražen strokovnjak na svojem področju. Zelo pomembno je, da se računovodja zaveda, za katera dela je dovolj izobražen in katera ne. Kot pravi eno od načel obnašanja računovodje v Kodeksu poklicne etike računovodje (1998): »Računovodja sme prevzeti samo tiste naloge, za katere lahko upravičeno pričakuje, da jih bo opravil strokovno neoporečno.« Računovodja mora biti več (Koletnik, 1995, str. 76):

- ekonomskega znanja o vseh procesih in stanjih, ki vplivajo na moč in rast podjetja;
- znanja o ekonomskih kategorijah v podjetju;
- znanja o izrazni moči računovodskih izkazov in poročil;
- znanja o strokovnih računovodskih pravilih, načelih in standardih;
- znanja o poklicno-etičnih pravilih v stroki.

V Kodeksu poklicne etike računovodij (1998) temeljno načelo poklicne etike pravi, da mora računovodja vzdrževati visoke standarde strokovne sposobnosti, morale in dostojanstva, kot jih je razglasil Slovenski inštitut za revizijo ter jih uresničuje Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije. Pri opravljanju obveznosti in

odgovornosti mora biti računovodja strokoven, zaupanja vreden, pošten in resnicoljuben ter vsestransko prizadeven. Nenehno spremljanje strokovnih dosežkov na računovodskem področju in strokovno izpopolnjevanje sta nalogi vsakega računovodje. Pomembno je tudi, da svoje znanje prenaša na mlajše kolege. Sodelovanje med računovodji temelji na tovarištvu, odkritosti in prenašanju izkušenj. Računovodja svojemu stanovskemu tovarišu ne odreče pomoči z nasvetom ali mnenjem, temveč ceni in spoštuje znanje, dostojanstvo in strokovnost vsakega sodelavca v računovodstvu ter v drugih poklicih in dejavnostih.

Lahko rečemo, da ima osebje računovodskega servisa ključno vlogo pri zagotavljanju kakovosti, so pa pomembni tudi drugi dejavniki. Danes ima pomembno vlogo pri kakovostno opravljenih računovodskih storitvah tudi programska oprema. Na trgu je trenutno veliko število računovodskih programov, zato je pomembno, da se o vseh dobro pozanimamo, preden se odločimo za najem ali nakup enega od teh. Temeljne zahteve za dobro računovodsko rešitev so (Puc, 1998, str. 7):

- da je sposobna podpirati računovodske naloge, za katere je bila zasnovana;
- omogoča zagotavljanje popolnosti, natančnosti in trajne celovitosti teh računovodskih nalog;
- vključuje učinkovitost in strokovno pomoč ter vzdrževanje.

Da lahko osebje v računovodskem servisu zagotavlja učinkovito in strokovno pomoč svojim naročnikom, je pomembno tudi, da se nenehno izobražuje in sledi novostim na svojem področju. Pri tem so zaposlenim v računovodskih servisih v pomoč tudi različne revije. V raziskavi, ki je bila izvedena leta 2003 je sodelovalo 344 računovodskih servisov, rezultate pa lahko vidimo v Tabeli 2.

Tabela 2: Število servisov, ki prebirajo razne strokovne revije, stanje 2003.

Revija	Število servisov, ki prebirajo		
	Redno	Občasno	Redko
IKS	254	35	3
Obrtnik	205	20	2
Davčni bilten	146	24	3
Revizor	18	16	0
Pravna praksa	16	7	1

Vir: Horvat, R., Računovodski servisi v Sloveniji, 2003, str. 79.

V želji po izvajanju bolj kakovostnih storitev lahko računovodje v Sloveniji pridobijo tudi naziv Preizkušeni računovodja pri Slovenskem inštitutu za revizijo (SIR) ali Vodja računovodskega servisa na ZRS. Nobeden od teh dveh preizkusov pa za računovodje ni obvezen. Štemberger, Slapničar in Zaman Groff (2014) poročajo o raziskavi, ki je bila izvedena med izvajalci računovodskih storitev leta 2010, in raziskavi med naročniki, ki je

potekala leta 2012. Rezultati obeh raziskav so pokazali, da je pridobljeni strokovni naziv povezan z boljšimi kompetencami računovodje, ki pa so osnova za pripravo kakovostnih računovodskih informacij.

Ko govorimo o kakovosti v panogi računovodskih storitev, je pomembno tudi, da se stranka zaveda svojih obveznosti in jih seveda tudi izpolni. Težava se pojavi, ko stranke ne prinašajo vseh dokumentov ali pa jih prinašajo z veliko zamudo. Na koncu pa je za izdelavo letnega poročila kljub vsemu odgovoren računovodja. Včasih stranke od računovodij zahtevajo, da naredijo nekaj, kar je v nasprotju z zakoni. Zato je pomembno, da ta zavaruje poklicno odgovornost, saj je računovodja kazensko odgovoren pred naročnikom.

Tudi v Standardu izvajalcev računovodskih storitev (2014) je opozorjeno na to, da izvajalce nenehno spremljajo morebitne nevarnosti pri svojem poslovanju. Med te sodijo napake pri izvajanju storitev, uničenje podatkov in dokumentov zaradi višje sile, nesreče pri delu in podobno. Spremljanje morebitnih nevarnosti je pomembno zato, da izvajalec naročniku niti posredno ne povzroči gospodarske škode. V zvezi s tem sta zavarovanje poklicne odgovornosti in nezgodno zavarovanje naročniku pomembni zagotovili skrbnosti izvajalca. Če izvajalec opravlja tudi plačilni promet za naročnika, je smiselno zavarovalno kritje razširiti in vključiti še kritje potencialnih poneverb.

Kakovost je postala bistveni element gospodarske učinkovitosti in osnovno načelo vseh uspešnih podjetij. To, kar velja in se je potrdilo v razvitem svetu, se počasi prenaša tudi v naše gospodarstvo (Vujošević, 1992, str. 9). Ko ljudje spoznajo in priznajo stanje, v katerem so, ga nikoli ni težko izboljšati. Nesreča je v tem, da ga le redki odkrito priznajo (Vujošević, 1992, str. 22).

V poslovnem svetu imamo več različnih modelov, kako določati, da je neki izdelek ali storitev kakovostna. Eni od najbolj znanih standardov kakovosti so ISO 9000. To so mednarodni standardi kakovosti, ki so oblikovani tako za storitve kot proizvode. V panogi računovodskih servisov takšno določanje kakovosti še ni uveljavljeno.

2 KONKURENCA

2.1 Opredelitev pojmov

Zabel (1999, str. 76) ugotavlja, da teorija ali zakonodaja nista oblikovali splošno priznane definicije za pojem konkurenca. Ta se namreč uporablja v različnih pomenih in ni nujno enak v vseh zakonih. Najpreprostejši pomen konkurence je v tem, da več oseb želi doseči isti cilj, ki ga pa vse ne morejo doseči ali ne morejo doseči v največji meri. Če ta pomen prilagodimo trgu, lahko rečemo, da je bistvo konkurence v težnji, da si vsak tržni udeleženec z uporabo dovoljenih sredstev zagotovi prednost pred drugimi udeleženci.

Nestrokovnjak razume pojem konkurenca kot vneto tekmovanje med ljudmi, kjer se vsak potrudi delovati tako, da odriva svoje tekmece. Bistvo ideje je zavedanje početja svojih tekmecev in zavestno vlaganje truda v boljše izvajanje oziroma v ponujanje nečesa drugega (Kirtner, 2014, str. 109).

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je konkurenca opredeljena kot prizadevanje, da je z večjo kakovostjo blaga ali nižjo ceno izdelka, z boljšimi storitvami kdo boljši kot nasprotnik oziroma prizadevanje, da je kdo boljši kot nasprotnik kje, v čem sploh (Konkurenca, 2015).

Pojem konkurenca je torej širok pojem.

2.2 Nelojalna konkurenca

Sama konkurenca je zaželeno stanje na trgu, saj se v njej podjetja prilagajajo tržnim razmeram zato, da si zagotovijo čim boljši položaj, ki se kaže predvsem v dobičku in stalni navzočnosti na trgu. Za konkurenco je bistveno, da si vsak konkurent izbira svoje parametre (na primer cena, količina) in da sam svobodno oblikuje razmerja med njimi. Poznamo dve vrsti dejanj, ki škodujeta konkurenci: to sta nelojalna konkurenca in omejevanje konkurence (Hadalín, 2010, str. 4).

Nelojalna konkurenca je med vsemi oblikami nedopustnega konkurenčnega ravnanja zgodovinsko najstarejša (Zabel, 1999, str. 343). Že leta 1930 jo je urejal jugoslovanski zakon o zatiranju nelojalne konkurence. Danes je ta urejena z Zakonom o varstvu konkurence, ki nelojalno konkurenco prepoveduje. Prepoved je namenjena za zaščito konkurentov in potrošnikov.

V vseh pravnih ureditvah se nelojalna konkurenca ne glede na različne metodološke pristope označuje kot konkurenca, ki ni poštena. Nelojalna konkurenca nasprotuje prepričanju, zavesti o poštenem, častnem, humanem ravnanju v poslovanju na trgu. Z drugimi besedami: dejanja nelojalne konkurence so tista, ki nasprotujejo dobrim poslovnim običajem (Zabel, 1999, str. 348). Z dejanji nelojalne konkurence so lahko oškodovani tako konkurenti kot potrošniki.

Nelojalna konkurenca pokriva tudi določanje cen. Svobodno določanje cen je ena temeljnih značilnosti konkurence. Načeloma lahko prodajalec ponudi poljubno visoko ceno, če jo trg le sprejme, lahko pa tudi poljubno nizko, če mu taka cena še zagotavlja dobiček ali vsaj zmanjšuje grozečo izgubo. Svobodno oblikovanje cen pa je omejeno (Zabelj, 1999, str. 423):

- z javnopravnimi predpisi, ki določajo najnižjo, najvišjo ali obvezno tržno ceno;
- v obligacijskem pravu s prepovedjo oderuštva, zlorabe stiske in kršitve dobrih poslovnih običajev;

- v protimonopolnem pravu kot oblika omejevanja konkurence pri kartelnih sporazumih, posrednih omejitvah in zlorabi obveznega položaja;
- v pravu zatiranja nelojalne konkurence.

Ravnanje podjetja v zvezi s cenami je lahko nelojalno iz več razlogov. Nelojalnost se lahko nanaša na to, kako je cena predstavljena. S tega stališča je objavljena cena lahko lažna ali zavajajoča. Za take primere gre, kadar je cena znižana le navidezno. S konkurenčno pravnega stališča pa je pomembnejša določitev same cene, torej njena višina. S tem predpostavljamo, da bi bila cena lahko nelojalna, ker je (pre)nizka ali (pre)visoka. V nasprotju s številnimi drugimi pojavi nelojalne konkurence se v prepisih določanj cen kot dejanje nelojalne konkurence redko omenja (Zabelj, 1999, str. 424).

2.3 Nižje cene kot konkurenčna prednost

Cena predstavlja najstarejši tržni instrument. Je edini element marketinškega spleta, ki ustvarja prihodke, medtem ko preostali elementi za podjetje predstavljajo le stroške. Od ustreznega oblikovanja prodajnih cen je v mnogih primerih odvisen poslovni rezultat podjetja (Cvahte, 2004, str. 23). Nekatera podjetja imajo malo možnosti za oblikovanje in določanje lastnih prodajnih cen. Eden od razlogov je recimo ta, da prodajajo na zelo konkurenčnih trgih, na katerih težko razlikujejo svoje proizvode po kakovosti ali funkcionalnosti. V takem primeru kupci hitro najdejo cenejše dobavitelje (Hočevar & Igličar, 2011, str. 547).

Po letu 1990 število ponudnikov računovodskih storitev nenehno narašča, s tem pa tudi število tekmecev, ki zavedno ali nezavedno iščejo tržne niše in konkurenčne prednosti (Snoj, 2000, str. 38). Računovodski servisi so v Sloveniji razporejeni v dve konkurenčni skupini. Prva predstavlja tiste, ki si konkurirajo predvsem s cenami, druga pa tiste, ki na trgu želijo konkurirati drugim, predvsem s kakovostjo. Slednja skupina je še vedno manjša kot prva, je pa zato uspešnejša. Za slovenski prostor danes velja, da za malo denarja ne moreš dobiti kakovostnega računovodskega servisa, za veliko denarja pa ni nujno, da so te storitve kakovostne (Glažar, 2005, str. 37).

Če servis ne more ponuditi svojim naročnikom več od drugih, mu preostane samo še zadnji korak, to je znižanje cene (Pikovnik, 2011). Vsako znižanje cene in reklama zanj delujeta privabljajoče na potrošnika. Vendar gre v nekaterih primerih za nelojalno privabljajočo ponudbo in reklamo zanjo. V takih primerih ponudbo po znižanih cenah spremljajo nekatere značilne okoliščine. Prodajalec lahko ponuja posamezen izdelek z znižano ceno le zaradi tega, da bi pritegnil kupce (tudi) k nakupu drugih izdelkov po rednih cenah. Nelojalnost se lahko kaže tudi v tem, da ponudba po znižanih cenah ustvarja vtis o splošno nizkih cenah (Zabelj, 1999, str. 426).

Ponudniki izdelkov in storitev, naročniki, s svojimi osebnimi lastnostmi, znanjem in navadami so osrednji del dinamičnega in spreminjajočega se okolja. Razumeti morajo splet

znanja, sposobnosti, čustva in potrebe, predstave, zaznave in motive naročnikov, če želijo zadovoljiti njihove potrebe, biti uspešni in imeti konkurenčno prednost (Vida, 2004, str. 19), na kar pa računovodski servisi, ki si konkurirajo, s ceno pozabljajo.

2.4 Vpliv cene na kakovost opravljene storitve

Kakovost opravljenih storitev je danes v poslovnem okolju zelo pomembna, saj vpliva na samo uspešnost podjetja. Nekakovostno opravljene storitve so zato lahko dolgoročno zelo drage. Kot pravi Vujošević (1992, str. 23), kakovost ni darilo, vendar je prosto na voljo. Tisto, kar pa je drago, so nekakovostne stvari – vse dejavnosti, ki so posledica tega, da delo ni opravljeno pravilno že prvič.

Računovodski servisi, ki se danes borijo za nove stranke, jih poskušajo pridobiti tudi z nizkimi cenami. Po besedah Glažarja (2009) si takšni ustvarjajo lažno upanje, da bodo pridobili nove naročnike in ohranili stare, če jim bodo znižali stroške. Takšne v bližnji prihodnosti čaka propad. Temu se lahko izognejo samo tako, da sredstva namenijo za pridobivanje znanj in nove oblike trženja svojih storitev. Nov pogled na trženje računovodskih storitev mora ponudnike pripeljati do tega, da bodo znali ceniti svoje storitve in njihovo vrednost ustrezno predstavili svojim naročnikom.

Če želimo zagotavljati določeno raven kakovosti, nam pri tem nastajajo tudi stroški. Stroški kakovosti nastajajo zaradi zahtev kakovosti, to so torej stroški, ki jih povzročajo vsi ukrepi za preprečevanje napak in izvajanje pregledov kakovosti (Vujošević, 1992, str. 193).

Pomanjkanje strokovnosti in s tem nižja kakovost se kaže v tem, da večina servisov ne vlaga v izobraževanje svojega kadra na strokovnem področju in področju zakonskih sprememb, ki močno vplivajo na njihovo delo. Ker računovodski servisi ne vlagajo v izobraževanje, lahko storitve ponujajo pod ceno. Seveda še vedno obstaja določeno število podjetnikov, ki dela računovodskih servisov ne razumejo in so zadovoljni, da so dobili nižjo ceno, ne zavedajo pa se, da je dolgoročno to lahko zelo slabo za njihovo podjetje, opozarja Štefanec (v Petavs, 2015).

Manjši računovodski servisi imajo v veliki večini samo enega računovodjo in nekaj knjigovodij. V takih primerih je računovodja zelo obremenjen, saj sam skrbi za stik s strankami in rešuje njihove posebnosti, poleg tega pa mora skrbeti tudi za vse zaposlene. Ob koncu leta je zaradi oddaje letnih poročil in davčnih obračunov, ki jih mora narediti, sam. Zaradi želje po novih strankah ponuja nizke cene, kar pa ne zadostuje za zaposlitev in izobraževanje še enega računovodje. V takšnih primerih pogosto pride do padca kakovosti. Pogosto računovodje pri svojem delu potrebujejo tudi nasvete pravnikov, davčnih svetovalcev ali finančnih strokovnjakov, če želijo svojim strankam zagotoviti visoko raven kakovosti in čim manj napak. Z nizkimi cenami za svoje storitve pa večina vodij računovodskih servisov na to niti ne pomisli.

Osnova za izračun cene računovodskih storitev v Sloveniji je bila dolgo let računovodska tarifa, ki jo je izdalo Združenje računovodskih servisov in ni bila obvezna, temveč je veljala samo kot neko priporočilo za vrednotenje računovodskih storitev. Izdajatelj jo je leta 2014 umaknil.

Računovodski servisi cene za svoje storitve določajo različno, nekateri imajo fiksno mesečno ceno, drugi na podlagi porabljenega časa. Jennifer Katrulyja (2012) v članku navaja tri korake pri določitvi cene. Prvi je ugotavljanje stroškov dela. Osebe je namreč najpomembnejše pri opravljanju te storitve. V drugem koraku ugotovimo, kolikšni so stroški za programsko opremo; pomembno je, da je ta dobra. V tretjem pa predvidimo dogodke, ki niso stalni. Naročniki včasih potrebujejo tudi posebna poročila in razlage.

3 UREDITEV RAČUNOVODSKIH SERVISOV V SLOVENIJI

3.1 Uporabniki računovodskih storitev

Uporabnike računovodskih storitev ločimo po njihovi zahtevnosti, ki je povezana z njihovo velikostjo, in njihovi organizacijski obliki (Glažar, 2005, str. 29). Glažar (2005, str. 30) je računovodske servise po velikosti razdelil na:

- male in nezahtevne,
- srednje velike in srednje zahtevne ter
- velike in zahtevne naročnike.

Največkrat uporabnike storitev računovodskih servisov zaradi velikih stroškov, povezanih z razvojem lastne računovodske dejavnosti v okviru podjetja, predstavljajo mala podjetja in zasebniki (Vehar, 1998, str. 157). Vodje majhnih in mikropodjetij so ljudje z veliko optimizma ter volje do uspeha. Prepričani so o svojih ciljih in si prizadevajo za njihovo uresničitev. Svojemu delu namenijo veliko časa, včasih delajo tudi po deset ur dnevno ali tudi več. Večina lastnikov ne obvlada računovodskih funkcij, niti niso sposobni uporabiti računovodskih informacij za vodenje in upravljanje podjetja. Zato se najraje obrnejo na svojega računovodjo in se na podlagi njegovega mnenja lažje odločajo (Kovač, 1996, str. 332).

Večja podjetja imajo pogosto organizirano svojo računovodsko službo. Če pa se odločajo za zunanjo računovodsko službo, pa se pri teh pogosto srečujejo z ovirami. Ovire pri ponudbi računovodskih storitev za zahtevne in večje porabnike je Glažar (2005, str. 29) razdelil v tri sklope:

- majhnost računovodskih servisov,
- pomanjkanje strokovnega računovodskega znanja v računovodskih servisih ter
- slabo razvita informacijska in komunikacijska infrastruktura.

Vsak uporabnik pa mora pred odločitvijo, ali izbrati računovodski servis ali organizirati svojo računovodsko službo, preučiti prednosti in slabosti ene oziroma druge odločitve. Prednost so lahko nižji stroški, večja izobraženost izvajalcev in prenos odgovornosti za obveznosti, povezane z računovodstvom. Slabost pa sta lahko dodaten strošek z dostavljanjem dokumentacije ter omejen dostop do določenih informacij in dokumentov. Različni strokovnjaki imajo različne opredelitve, kdaj je za podjetje smiselno uvesti svojo računovodsko dejavnost. Štefanec (v Petavs, 2015) pravi, da naj svojo računovodsko službo organizira podjetje, ko preseže 60 zaposlenih. Takšno podjetje potrebuje stalen pregled nad poslovanjem in denarnimi tokovi, računovodske servise pa naj najamejo za nadzor nad dokumentacijo in izdelavo zaključnega računa.

ZRS je leta 2013 opravila analizo zadovoljstva strank z računovodskimi servisi. Raziskavo so izvedli med tisoč 397 pravnimi osebami na podlagi naključnega vzorca. Cilj te je bil ugotoviti zadovoljstvo in mnenje ter pričakovanja o storitvah računovodskih servisov, med drugim pa tudi, kaj bi računovodski servisi lahko izboljšali. Od tistih, ki računovodskega servisa ne uporabljajo, pa so želeli ugotoviti, zakaj ne.

Med vsemi anketiranimi je bilo 79,7 % tistih, ki uporabljajo storitve računovodskih servisov, to so predvsem samostojni podjetniki in podjetja z enim do pet zaposlenim. Tisti, ki računovodskega servisa ne uporabljajo, so kot glavna razloga navedli premajhen obseg dela in predrage storitve. Temu pa sledita slaba izkušnja iz preteklosti in nezaupanje.

Anketa je pokazala, da so uporabniki računovodskega servisa najbolj zadovoljni s prijaznostjo tega, sledijo pa odzivni čas za rešitve problema, kakovost storitve, poznavanje zakonodaje, natančnost pri izvedbi storitev, obrazložitev vsebin, ki zanimajo stranko, in čas, ki ga računovodski servis nameni stranki. Manj uporabniki zaupajo v to, da računovodski servis razmišlja za podjetje, da jih obvešča o novostih in spremembah, pomembnih za njihovo podjetje, najmanj pa so zadovoljni s ceno storitve.

V raziskavi so ugotavljali tudi pomen storitev računovodskih servisov za uporabnike. Najpomembnejša jim je kakovost storitve, sledita ji natančnost pri izvedbi storitve in poznavanje zakonodaje. Na četrtem mestu po pomembnosti uporabnikom pa je cena storitve. Iz tega bi lahko sklepali, da si uporabniki želijo kakovostno opravljene storitve za nizko ceno, kar pa je težko izvedljivo, ne samo v računovodski panogi, ampak tudi v drugih.

3.2 Dejavniki izbire računovodskega servisa

Za mnoge pomeni računovodski servis knjiženje poslovnih dogodkov in oddajanje davčnih obračunov zaradi zahtev države, vendar pa kakovosten računovodski servis opravi za lastnike podjetij mnogo več (Salopek, 2015).

Trije najpogostejši razlogi, da se podjetje odloči za zunanje računovodstvo, so (Kovač, 1996, str. 332):

- ker se sami s tem ne nameravajo ali ne znajo ukvarjati;
- ker so se s tem razbremenili velikih skrbi, saj bo računovodski servis naredil vse, kar velevalo zakoni, in
- ker ne vidijo večje koristi računovodstva pri vodenju podjetja ali je ne poznajo.

Pri izvajanju računovodskih storitev ponudniki lahko pridejo do pomembnih podatkov o poslovanju naročnika, zato je zelo pomembno, da naročnik zaupa računovodskemu servisu. Žal se velikokrat dogaja, da naročniki želijo prikriti svoje podatke pred davčno upravo, tudi tako, da jih ne posredujejo svojemu računovodskemu servisu. Zaupanje naročnikov do ponudnikov računovodskih storitev je najpomembnejši dejavnik dolgoročnega sodelovanja. Ponudniki računovodskih storitev se morajo osredotočiti na cilje izgradnje dolgoročnih partnerskih odnosov s svojimi naročniki. Pri tem ima ključno vlogo koncept kakovosti, zadovoljstva, vrednosti storitev in zvestobe (Snoj, 2000, str. 28).

Med vsemi prisotnimi računovodskimi servisi na trgu pa je velik razpon v kakovosti opravljenih storitev in ceni, ki jo zaračunavajo. Za podjetnika je zelo pomembno, koga izberejo. Ta izbira lahko vpliva tudi na razvoj samega podjetja, saj na same odločitve o razvoju podjetja vplivajo tudi računovodski podatki. Pravilnost računovodskih podatkov vpliva na pridobivanje posojil in odmerjene davke. Narejenih je bilo že precej raziskav o tem, kaj je pomembno pri izbiri računovodskega servisa. Eno od raziskav sta leta 1995 naredila D. R. Scott in N. T. van der Walt. Ugotovila sta, da na izbiro računovodskega servisa vplivajo:

- hitre in učinkovite storitve,
- specializirana znanja,
- osebje,
- konkurenčne cene,
- široka ponudba,
- promocija računovodskega servisa,
- dobro ime računovodskega servisa,
- velikost servisa,
- priporočila,
- izkušnje z dejavnostjo, ki jo opravlja.

Predvsem majhna in mikropodjetja računovodstvo razumejo kot nujno zlo pri svojem poslovanju. Veliko od njih v računovodstvu zase ne vidi dodane vrednosti, temveč le izpolnitev zahtev, ki jih od njih želi država in njene institucije. Srednja in večja podjetja se pomena računovodskih informacij bolj zavedajo in vedo, da te lahko zelo vplivajo na poslovanje podjetja. Tako so tudi dejavniki pri izbiri računovodskega servisa, ki jih upoštevajo majhna in mikropodjetja oziroma srednja in večja podjetja, lahko različni.

V anketi, ki jo je ZRS opravila leta 2013, se največ uporabnikov odloči za posamezen računovodski servis na podlagi priporočil (78 %). Manj uporabnikov pa se odloča na podlagi zbranih ponudb, spletne predstavitve ali kataloga računovodskih servisov s potrdilom o usposobljenosti (Analiza zadovoljstva strank z računovodskimi servisi, 2015).

Uporabniki so o sami kakovosti računovodskih servisov na trgu slabo informirani in tudi ne kažejo zanimanja, da bi o tem želeli vedeti več. Problem pa je tudi, da zaradi slabe organiziranosti dejavnosti računovodskih servisov uporabniki sploh nimajo veliko možnosti, da bi bili ponudniki bolje informirani o kakovosti v panogi. Uporabniki zato največ uporabljajo izbiro računovodskega servisa na podlagi priporočil, saj je to najhitreje in najučinkovitejše.

3.3 Zbornica računovodskih servisov

Zbornica računovodskih servisov (v nadaljevanju ZRS) je organizacija, ki združuje tako podjetja kot samostojne podjetnike, ki se ukvarjajo z dejavnostjo računovodskih servisov. Začetki ZRS segajo v leto 1996, ko so imeli prvo informativno srečanje podjetij, ki se ukvarjajo z računovodsko in svetovalno dejavnostjo. Danes ima ZRS dva organa, in sicer upravnega odbora in strokovne službe. Imajo tudi Pravilnik o delovanju Zbornice računovodskih servisov, ki ureja delovanje ZRS. Poglavitne naloge ZRS so skrb za strokovnost računovodske dejavnosti in ugled zbornice, izobraževanje in mednarodno povezovanje članov ter zastopanje njihovih interesov tako do državnih institucij kot tudi v Evropski zvezi računovodij (Zbornica računovodskih servisov, O ZRS).

Na splošno pa naloge ZRS lahko razdelimo na (Zbornica računovodskih servisov, Naloge ZRS):

- zastopanje interesov članov na področju dejavnosti računovodskih servisov in pri oblikovanju področne zakonodaje;
- ureditev dejavnosti;
- spremljanje stanja v stroki in predlaganje ukrepov za razvoj stroke ter poklicnega in strokovnega izobraževanja;
- zagotavljanje poslovnih informacij in nasvetov s področja delovanja;
- članstvo v mednarodnih panožnih združenjih na področju računovodskih servisov;
- promocijo dejavnosti, ZRS in članov ZRS;
- uresničevanje ostalih interesov članov ZRS.

ZRS si prizadeva za čim višjo ali vsaj primerno raven kakovosti za storitve, ki jih opravljajo njeni člani; k temu pripore tudi Katalog certificiranih računovodskih servisov Slovenije. V tem je seznam računovodskih servisov, ki izpolnjujejo določene pogoje. Pogoji za vpis v Katalog certificiranih računovodskih servisov Slovenije so se med leti

dopolnjevali. Danes mora servis izpolnjevati naslednje pogoje (Zbornica računovodskih servisov, Katalog certificiranih računovodskih servisov Slovenije):

- da je registriran za opravljanje računovodske in knjigovodske dejavnosti (K 69.200 po SKD);
- da je član ZRS;
- da ni v postopku prisilne poravnave, stečajnem ali likvidacijskem postopku in da ni prenehal poslovati na podlagi sodne ali druge prisilne odločbe;
- da direktor ali nosilec dejavnosti v zadnjih petih letih ni bil pravnomočno obsojen zaradi storitve kaznivega dejanja, povezanega s poslovanjem računovodskega servisa;
- da zoper pravno osebo ni uveden kazenski postopek niti njeno poslovanje s sodno odločbo ni prepovedano po 20. členu Zakona o odgovornosti pravnih oseb za kazniva dejanja;
- da osebe, ki sodelujejo pri opravljanju dejavnosti računovodskega servisa, spoštujejo Kodeks članov ZRS;
- da je v računovodskem servisu zaposlena v rednem delovnem razmerju najmanj ena oseba ali je samostojni podjetnik in je obvezno zavarovan kot samostojni podjetnik za polni delovni čas ali je oseba lastnik v gospodarski družbi, direktor ali prokurist;
- da ima oseba iz 7. točke 1. odstavka 2. člena opravljen izpit po Programu ZRS za pridobitev naziva »Strokovni vodja računovodskega servisa« ali pridobljeno potrdilo GZS po Programu usposabljanja za vodenje računovodskih servisov ali strokovni naziv preizkušeni računovodja ali računovodja, pridobljen pri Slovenskem inštitutu za revizijo, ali strokovni naziv v angleščini *Chartered Certified Accountant*, pridobljenim pri *The Association of Chartered Certified Accountants* (ACCA) (v nadaljevanju strokovni vodja);
- da s stalnim strokovnim izobraževanjem zaposlenih doseže najmanj 15 točk letno;
- da strokovni vodja opravi e-seminar ZRS z e-testom o etiki poslovanja vsake dve leti;
- da ima sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti v skladu z dogovorjenimi pogoji glede zavarovalne vsote in predmeta zavarovanja (zavarovalnega kritja) med ZRS in zavarovalnicami.

3.4 Pogoji za odprtje računovodskega servisa

Po letu 1990 število ponudnikov računovodskih storitev stalno narašča, s tem pa tudi število tekmecev, ki zavedno ali nezavedno iščejo tržne niše in konkurenčne prednosti (Snoj, 2000, str. 38).

Velik problem računovodskih servisov pri nas je pomanjkanje nadzora nad ponudbo storitev in da dejansko vsak lahko odpre podjetje ter začne ponujati računovodske storitve (Koželj, 1995, str. 125). Že leta 2003 je Horvat (str. 33) menil, da se kot posebej pomemben razvojni problem te dejavnosti kaže neurejenost trga tovrstnih storitev oziroma odsotnost skorajda vsakršne njegove regulacije, ki pa bi bila potrebna, saj zaradi nekaterih njegovih posebnosti tržni mehanizmi sami po sebi ne morejo delovati in ne delujejo tako,

kot bi si želeli: da bi selekcionirali konkurenco in promovirali najuspešnejše na eni ter zagotavljali kakovostne in cenovno sprejemljive storitve na drugi strani. Ta problem se pojavlja še danes, torej lahko sklepamo da na tem področju v dvanajstih letih ni bilo narejeno veliko.

Ureditev področja računovodskih storitev je nujna predvsem z dveh pomembnih vidikov, in sicer, da se premalo zavedamo, da lahko napačne informacije, za katere je odgovoren računovodja, privedejo do napačnih strateških odločitev. Na drugi strani imamo pritiske strank ali uprav oziroma poslovodstev gospodarskih subjektov, ki računovodjo lahko prisilijo k podaji ali izdelavi zavajajočih računovodskih informacij, ki imajo lahko za posledico razna oškodovanja (Terpotec, 2015).

V državah članicah EU je organiziranost te dejavnosti različna tako glede vrste predpisov, s katerimi se regulira delovanje računovodske dejavnosti na trgu, kot glede možnosti, da posamezen subjekt začne opravljati dejavnost na trgu (omejevanje možnosti vstopa na trg), ki je določena običajno z določitvijo (Šircelj, 2005, str. 9):

- predpisane izobrazbe;
- članstva v profesionalnih združenjih;
- opravljanja strokovnih izpitov;
- tako imenovanih »mehkih« ukrepov na področju uravnavanja tržne konkurence, kot so:
- določitve priporočljivih cen (minimalnih in ali maksimalnih),
- omejitve na področju propagiranja svoje dejavnosti,
- omejitve na področju združenj in povezovanj,
- omejitve na področju organiziranosti računovodske dejavnosti (določitve organizacijskih oblik delovanja),
- obvezno permanentno izobraževanje na določenih programih,
- obvezno zavarovanje svoje dejavnosti.

V Avstriji, Franciji, Belgiji in Luksemburgu je možno računovodsko dejavnost opravljati izključno s pridobitvijo določenega naziva s tem, da mora kandidat izpolnjevati določene predpisane pogoje. V Estoniji, Litvi in Latviji pa tudi Sloveniji pa lahko kdorkoli opravlja računovodsko dejavnost (Šircelj, 2005, str. 10).

Komisija EU je ugotovila, da obstajajo trije temeljni razlogi za reguliranje profesionalnih dejavnosti (med katere se uvršča tudi računovodska) (Šircelj, 2005, str. 10):

- »nesimetrična« oziroma premajhna informiranost klientov,
- ureditev medsebojnih razmerij med klienti in ponudniki storitev,
- nekatere »profesionalne storitve« imajo značaj javnega dobra, torej imajo vrednosti za širšo skupnost.

V državah anglosaškega sveta strokovna združenja z dolgoletno tradicijo skrbijo za učinkovito samoregulacijo dejavnosti. Podobno velja tudi za države celinske Evrope (predvsem Avstrijo in Nemčijo), kjer se izvajalci računovodskih storitev povezujejo v strokovnih združenjih. Ta skrbijo za strokovno usposobljenost svojih članov in zagotavljajo izpolnjevanje etičnih načel, na podlagi ugotovljenih kršitev pa posameznika lahko izključijo iz združenja. Takšna izključitev ima za izvajalca računovodskih storitev v vsakem primeru pomembne posledice: če je članstvo obvezno, posameznik ne more več ponujati računovodskih storitev; če je članstvo neobvezno, se selekcija izvede na trgu, kjer naročniki storitev povprašujejo po kvalificiranih ponudnikih (Štemberger, Slapničar, Zaman Groff, 2014).

Kot sem že omenila, v Sloveniji ni nobenih omejitev za opravljanje računovodske dejavnosti. Nekaj časa smo uporabljali tako imenovani »mehki« ukrep na področju uravnavanja tržne konkurence. Na spletni strani ZRS so bile objavljene priporočljive cene za opravljanje posameznih del v računovodski dejavnosti, konec let 2014 pa so tudi te umaknili s spletne strani.

Na ZRS so si več let prizadevali, da bi v veljavo stopil Zakon o računovodski dejavnosti. Teze zakona o računovodski dejavnosti so bile prvič predstavljene javnosti na 7. Kongresu računovodskih servisov leta 2005. Zakon naj bi podrobneje pravno uredil področje računovodske dejavnosti.

Pomembni cilji, ki jih je zasledoval predlog zakona, so, da se v skladu s temeljnimi načeli in namenom zakona opredelijo in s tem zavarujejo pravice in dolžnosti naročnikov, tretjih oseb, vodij računovodskih družb ter računovodskih družb, tako da se (Lampič, 2005, str. 19):

- v povezavi s standardno klasifikacijo dejavnosti uredijo pojmi s področja opravljanja računovodskih storitev;
- določi računovodskim družbam in vodjem računovodskih družb jasne pogoje za opravljanje storitev oziroma poslov računovodenja za zunanje naročnike;
- določi pravila za varno in skrbno poslovanje, ki so jih računovodske družbe in vodje računovodskih družb dolžni upoštevati pri svojem delu;
- opredeli pristojnosti zbornice in ministrstev;
- zagotovi javne evidence o računovodskih družbah in vodjih računovodskih družb;
- zagotovi inšpekcijski nadzor nad izvajanjem zakona.

Z uveljavitvijo tega zakona bi bila računovodska dejavnost pri nas bolj urejena. Za odprtje računovodskega servisa in opravljanje te dejavnosti pa bi se uvedle omejitve, kar bi vplivalo tudi na samo kakovost opravljenih storitev. Predlog zakona žal ni bil potrjen.

4 VPLIV CENOVNE KONKURENCE NA KAKOVOST RAČUNOVODSKIH STORITEV

4.1 Intervju s članico upravnega odbora Zbornice računovodskih servisov

V sklopu magistrskega dela sem izvedla intervju s članico Upravnega odbora Zbornice računovodskih servisov, Ksenijo Prosen. V pogovoru sem izvedela kar nekaj koristnih informacij, saj ima gospa Ksenija tudi svoj računovodski servis in na tem področju veliko izkušenj.

Izvedela sem, da si na ZRS prizadevajo doseči zakonsko ureditev računovodske dejavnosti, ker ugotavljajo, da je področje računovodskih storitev zelo neurejeno, saj za opravljanje dejavnosti niso predpisani nobeni pogoji. Ker teh ni, lahko računovodski servis ustanovi kdorkoli, brez ustrezne izobrazbe, tekočega strokovnega izobraževanja in ustreznega zavarovanja za poklicno odgovornost. Najpomembnejši razlog za zakonsko ureditev dejavnosti je po njihovem mnenju predvsem v tem, da lahko premalo usposobljen računovodski servis z nepravilnim in neustreznim vodenjem poslovnih knjig svojim strankam povzroči veliko škodo. Naročnik ne more vedeti, ali se njegove knjige vodijo pravilno ali ne. Po drugi strani tudi država v primeru neustreznega vodenja knjig ne dobi ustreznih statističnih in drugih podatkov, prav tako pa lahko zaradi neustreznega vodenja knjig uporabniki plačujejo previsoke ali prenizke dajatve.

Na trgu je danes veliko število računovodskih servisov. Konec leta 2013 je delovalo 4.887 računovodskih servisov. Na ZRS opažajo, da se trend ne umirja, veliko število na novo odprtih računovodskih servisov se odpre s statusom samostojni podjetnik, ker tako pridobijo tudi državno subvencijo za samozaposlitev. Ob tem je moja sogovornica poudarila, da končana formalna izobrazba ali pa izkušnje niso v Sloveniji pogoj pri odpiranju novega računovodskega servisa. Po dveh letih se določeno število takšnih servisov tudi zapre ali zaradi preteka subvencije ali pa preprosto spoznajo, da jim manjka znanja na tem področju. Zavedati se moramo, da se zaradi neznanja, nestrokovno opravljenih računovodskih storitev ali premalo izkušenih računovodij v takšnih servisih podjetja lahko znajdejo v resnih poslovnih težavah.

Na ZRS vsem podjetnikom svetujejo, da pri svojem računovodskem servisu preverijo, ali je servis kakovosten, pri izbiri pa naj cena ne bo glavno vodilo. Eno od možnih vprašanj, ki jih podjetnik lahko zastavi računovodskemu servisu, je, »kako je računovodski servis na tekočem z novostmi v zakonodaji«. Slednja namreč vplivajo na osnovna knjiženja in vsa zakonsko določena poročila, ki jih pripravlja računovodski servis za podjetje. Če zakonsko določena poročila niso narejena in oddana, lahko podjetje dobi kazen do 50 tisoč evrov. Dobro je tudi vedeti, koliko računovodski servis vlaga v strokovna izobraževanja in kakšne računovodske programe uporablja.

Po mnenju ZRS, ki je enako mnenju moje sogovornice, so na trgu prisotni tudi računovodski servisi, ki nastopajo s prenizkimi cenami svojih storitev, hkrati pa ne vlagajo v izobraževanje svojega kadra, nimajo primerne IT-opreme in ne sledijo novostim na trgu. Zato pravijo, da je cena še vedno ključen dejavnik pri izbiri novega računovodskega

servisa. Takšen servis lahko ponudi storitve po dumpinških cenah, seveda pa sta kakovost in strokovnost same storitve zelo vprašljivi. Med svojim delom so zasledili tudi ponudbo, ko računovodski servis ponuja 84 % popusta na zaključne bilance. Namesto 250 evrov ponujajo podjetnikom, da bodo storitev izvedli za 40. Kriza in nepreglednost trga sta naredili svoje pri cenovni racionalizaciji oziroma pritisku na cene.

Izbira kakovostnega računovodskega servisa je zaradi množice ponudnikov in odsotnosti pogojev za opravljanje računovodske dejavnosti zelo pomembna. Skrbno izbran računovodski servis pomeni varnost, saj zagotavlja celovito podporo, vam svetuje, spoštuje zaupnost podatkov in se prilagaja vašim potrebam. Poleg tega v zaostrenih razmerah poslovanja računovodske informacije pridobivajo čedalje večjo vrednost tako za zunanje (na primer poslovne partnerje, državo, banke) kot tudi notranje uporabnike – računovodske informacije so koristne, zlasti za posloводства, ki se na podlagi njih odločajo o nadaljnjih ukrepih.

Od kakovosti računovodskih podatkov je odvisno, ali bodo sprejete odločitve optimalne ali ne. Še posebej v kriznih časih je sodelovanje med računovodskim servisom in poslovodstvom zelo pomembno – pravilno usmerjanje podjetja je odločilno za njegovo poslovanje. V kriznih razmerah računovodski servis lahko na različnih področjih pomaga svojim strankam, na primer že pri sami plačilni nedisciplini lahko s preveritvijo bonitete novih strank podjetnika opozori, ali ima ta stranka finančne težave.

V krizi so se tako kot naročniki računovodskih storitev znašli tudi sami računovodski servisi. Na podlagi obstoječih statističnih podatkov na ZRS pa ne morejo trditi, da je uspeh računovodskega servisa odvisen od velikosti ali specializacije. Poslovanje računovodskega servisa je odvisno predvsem od kakovosti servisa in poslovanja njegovih strank. Pomembno je, da stranka, ki jo ima računovodski servis, posluje stabilno, beleži rast in redno poravnava svoje obveznosti do računovodskega servisa. Slednji pa mora, na drugi strani, znati stranki svetovati v današnjem oteženem okolju, vlagati v izobraževanje svojih zaposlenih in spremljati zakonodajne spremembe, ki jih je v Sloveniji veliko. Prav tako ga morajo zanimati poslovni načrti strank, ker le tako lahko kakovostno svetuje. Skratka, servis mora biti kakovosten, da s svojim delom prepriča stranko, da se ta ne odloči za kakšno od bistveno nižjih ponudb, ki smo jim priča danes na trgu. Vedeti moramo, da nižja cena pomeni varčevanje na kakšnem drugem področju, ki je praviloma izobraževanje.

Na Zbornici računovodskih servisov so v preteklih letih prejeli več prijav podjetij. Vsi prijavljeni računovodski servisi pa niso bili člani njihove zbornice, zato tudi niso mogli ustrezno ukrepati. S podporo različnih institucij so zato uvedli Slovenski standard računovodskih servisov z opredeljenimi merili kakovosti, ki jim mora zadostiti računovodski servis. Standard bo dal tudi možnost sami zbornici, da se odzove na vse prijave podjetnikov o nestrokovnem delovanju računovodskih servisov. S tem bodo poskušali zaščititi potrošnike in vplivati na dvig kakovosti storitve.

4.2 Namen raziskave

Veliko podjetij ima zunanje računovodstvo. Pomembno je, kateri računovodski servis izberejo. Cena je pogosto pomemben kriterij pri izbiri tega. Nizke ali celo dumpinške cene pa lahko vplivajo tudi na kakovost opravljenih storitev. Namen projekta je ugotoviti, ali nižje cene računovodskih servisov pomembno vplivajo na kakovost opravljenih storitev.

V raziskovalnem delu sem uporabila opisno ali deskriptivno metodo. S pomočjo tuje in domače literature sem v prvem delu opisala ter utemeljila posamezne pojme. Vir so sekundarni podatki s področja računovodstva, računovodskih servisov in konkuriranja s ceno. Uporabila sem članke, prispevke, internetne povezave, zakone in knjige. V drugem delu sem opravila intervju s članico Upravnega odbora Zbornice računovodskih servisov, Ksenijo Prosen. S tem sem pridobila mnenje Zbornice računovodskih servisov o tem, kako cenovna konkurenca med računovodskimi servisi vpliva na kakovost opravljenih storitev. V tretjem pa sem s pomočjo vprašalnika ugotovila, koliko časa so anketiranci že prisotni na trgu, koliko zaposlenih imajo in koliko zaračunavajo za opravljeno storitev. Uporabila sem spletni vprašalnik, ki sem ga posredovala računovodskim servisom iz vse Slovenije. Na spletni strani Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve sem pridobila seznam vseh podjetij, ki imajo registrirano dejavnost po SKD 2008 M69.2. Med njimi sem naključno izbrala dva tisoč podjetij, ki sem jim po e-pošti posredovala spletni vprašalnik. Podjetjem, ki so posredovali odgovore, sem zagotovila anonimnost. Podatke, ki sem jih pridobila s pomočjo raziskave, sem obdelala s pomočjo programa MS Excel 2010 in SPSS 21.0. V programu SPSS 21.0 sem analizirala s pomočjo preverjanja vplivov (linearna regresijska analiza in logistična regresijska analiza), oblikovanja novih spremenljivk oziroma faktorjev (faktorska analiza), izračunov frekvenc in odstotkov, preverjanjem razlik (ANOVA) in preverjanjem povezanosti (Pearsonov hi-kvadrat). Podatke, ki sem jih dobila s pomočjo anketnega vprašalnika, sem najprej uredila v Excelu, nato pa sem to uvozila še v program SPSS. Tam sem najprej izbrala enote (posamezni proučevani element), spremenljivke (lastnost enot) in metodo za posamezno hipotezo. Na koncu sem rezultate pregledala in interpretirala.

4.3 Predpostavljene hipoteze in metode preverjanja teh

Kot je razvidno že s samega naslova magistrskega dela, se v raziskovalnem delu osredotočim na povezavo med cenami in kakovostjo storitev v računovodskih servisih. Zanima pa me tudi nekaj drugih povezav. Analizirala sem tudi vpliv cene na zadovoljstvo strank, ali so nizke oziroma visoke cene odvisne od same pravne oblike računovodskega servisa ali od časa delovanja računovodskega servisa na trgu. Zanimalo me je tudi, ali cene vplivajo na obremenjenost zaposlenih ali znanje v računovodskih servisih. Preverila sem, ali cene vplivajo na zavarovanje poklicne odgovornosti in ali obstajajo pomembne razlike v cenah računovodskih storitev med različnimi regijami.

Pri ustanavljanju podjetja se moramo odločiti, kakšno pravno organizacijsko obliko bo imelo. Podjetje je lahko registrirano kot kapitalska gospodarska družba, osebna družba ali

samostojni podjetnik. V Sloveniji so podjetja največkrat organizirana kot družba z omejeno odgovornostjo (d. o. o.) ali samostojni podjetnik (s. p.).

Z začetkom gospodarske krize se je tako kot v drugih panogah tudi v panogi računovodskih servisov začel hud boj za obstanek na trgu in pri pridobivanju novih strank. Pred krizo se veliko računovodskih servisov sploh ni ukvarjalo s samo promocijo računovodskega servisa, ampak so stranke največ pridobivali s pomočjo priporočil. Kot je zapisal Glažar (2009), je ta metoda dobra, če za uspešno delo potrebuješ malo naročnikov, ki so pripravljeni veliko plačati. Z nastopom krize je bilo takšnih strank vse manj, zato se je tudi v panogi računovodskih servisov začel boj za pridobivanje strank z zniževanjem cen. Že leta 2009 je ponudba večine računovodskih servisov temeljila na nizkih cenah računovodskih storitev. Ponujajo predvsem nizke cene, ne znajo pa ponuditi vrednosti svojih storitev. Računovodski servisi, ki ponujajo nizke cene za opravljanje svojih storitev, so prepričani, da prodajajo knjiženje, obračune plač, davčne obračune in podobo. Ne zavedajo se, da prodajajo informacije; te pa v krizi pridobijo vrednost in je ne izgubijo. Značilnost računovodskih informacij je v tem, da so nujne za uspešno poslovanje vsakega podjetja. Primerne cene računovodskih storitev bodo računovodskim servisom omogočile pridobitev novih znanj in zaposlitev kakovostnih sodelavcev. S tem se zmanjša možnost za napake in dvigne raven kakovosti opravljenih storitev.

Če se računovodski servis odloči za znižanje cen obstoječim naročnikom, imajo enako količino dela, vendar manj prihodkov. V takem primeru je treba znižati tudi stroške. Najprej so na vrsti stroški za izobraževanje, za tem pa stroški dela. Tako začnejo dobri zaposleni odhajati in kakovost storitev se zniža (Glažar, 2009).

Slovenijo lahko razdelimo na 12 regij: Pomurska, Podravska, Koroška, Savinjska, Zasavska, Spodnjeposavska, jugovzhodna Slovenija, Osrednjeslovenska, Gorenjska, Notranjsko-kraška, Goriška in Obalno-kraška. Kakovost življenja se med regijami razlikuje. V nekaterih je precej težje dobiti delo, zato je tudi novoustanovljenih podjetij manj kot v drugih.

Podjetniki so vedno znova v iskanju inovacij in novih podjetniških možnosti za svoje podjetje. To predstavlja izziv tudi za njihove računovodje, ki se morajo dodatno izobraževati in raziskovati, kako nove poslovne dogodke pravilno evidentirati v poslovnih knjigah, pri tem pa paziti, da s tem ne kršijo davčnih pravil. Po mnenju Štefaneca (2015) lahko računovodja uspešno obravnava od 15 do 20 podjetij, odvisno od velikosti teh. Za vse subjekte je treba izdelati letno poročilo in izračun davka. Pri samostojnih podjetnikih je treba oddajati obrazce za prispevke, če zaposlujejo druge ljudi, pa tudi izračunati prispevke za plače.

ZRS je oktobra 2014 objavila rezultate analize o absentizmu in prezentizmu v dejavnosti računovodskih servisov v Sloveniji. Absentizem se nanaša na kakršnokoli odsotnost z delovnega mesta zaradi poškodb in drugih zdravstvenih razlogov. Prezentizem pa je prisotnost zaposlenih na delovnem mestu kljub bolezni ali slabem počutju, kar je lahko razlog za manjšo učinkovitost zaposlenih. V uvodu svoje raziskave omenjajo, da se

računovodski servisi v Sloveniji srečujejo s številnimi izzivi pri zagotavljanju kakovostnih storitev za naročnike: negotove razmere na trgu, nenehno spreminjanje računovodske zakonodaje, razvoj informacijske tehnologije. Potrebno je hitro odzivanje in sprejemanje ukrepov za okrepitev konkurenčne moči in kompetenc. V svoji raziskavi so želeli ugotoviti, kakšni sta učinkovitost in uspešnost zaposlenih v računovodskih servisih. Rezultati ankete so pokazali, da je prisoten prikriti prezentizem. Delavci pogosto svoje bolezni potisnejo v ozadje in dajejo prednost delu. To lahko privede tudi do izgorelosti na delovnem mestu. Več kot polovica zaposlenih delavcev in vodij v anketnem obdobju ni bilo osredotočenih na delo ali so bili prisotni na delovnem mestu kljub bolezni oziroma slabemu počutju. Ta podatek podpira domnevo o prisotnosti prezentizma v obravnavanih računovodskih servisih. Kljub povečanju obsega dela oziroma drugim težavam večina anketiranih v tej raziskavi ni izrazila želje po dodatni pomoči oziroma nadomeščanju. Razlog za to je lahko strah pred izgubo delovnega mesta ali organizacijske težave, kot so majhno število zaposlenih ter pomanjkanje kompetenc in pripravljenosti za drugačno izvajanje procesa oziroma del. ZRS pravi, da z zavedanjem tega problema in aktivnim ukrepanjem lahko vodstvo vpliva tudi na učinkovitost zaposlenih.

Tudi računovodje so ljudje in se lahko zmotijo. Z zbranostjo in učinkovitostjo zaposlenih je povezana tudi količina napak, ki jih ti naredijo med svojim delom. Kadar so zaposleni preobremenjeni, je možnost za te večja. Zato je pomembno, da imajo računovodski servisi zavarovano poklicno odgovornost. Zavarovanje pred odgovornostjo oziroma zavarovanje odgovornosti ima splošne značilnosti premoženjskega zavarovanja in je namenjeno predvsem zaščiti posameznega subjekta (računovodskega servisa) pred odškodninskimi zahtevki tretjih oseb oziroma naročnikov (Ivanjko, 2005, str. 50). Pogosto se vodje računovodskih servisov ne zavedajo, kakšno škodo lahko naredi nenamerna napaka, zato se jim to zavarovanje zdi nepotreben strošek.

Na podlagi teh informacij sem oblikovala 8 hipotez:

H1: Nizke cene za opravljene storitve v računovodskih servisih negativno vplivajo na kakovost opravljenih storitev.

Za preverjanje vpliva sem uporabila linearno regresijsko analizo. Odvisno spremenljivko predstavlja vprašanje o kakovosti računovodskih storitev, neodvisno pa tri vprašanja o cenah računovodskih storitev.

H2: Nizke cene vplivajo na višje zadovoljstvo strank s storitvami računovodskih servisov.

Za preverjanje vpliva sem uporabila linearno regresijsko analizo. Odvisno spremenljivko predstavlja vprašanje zadovoljstva z računovodskimi storitvami, neodvisno pa tri vprašanja o cenah računovodskih storitev.

H3: Nizke cene za opravljene storitve v računovodskih servisih negativno vplivajo na obremenjenost zaposlenih v računovodskih servisih.

Za preverjanje vpliva pri tej hipotezi sem uporabila logistično regresijo. Odvisno spremenljivko pri tej hipotezi predstavlja vprašanje o številu strank, za katere je zadolžen posamezni računovodja. Vprašanje sem preoblikovala v dve kategoriji, kjer je kot preobremenjenost zaposlenih upoštevana kategorija 40 in več. Neodvisno spremenljivko predstavljajo tri vprašanja o cenah računovodskih storitev.

H4: Cene so povezane s pravno obliko podjetja.

Pri tej hipotezi sem imela kategorične spremenljivke, zato sem povezanost preverjala s Pearsonovim hi-kvadratom. Za spremenljivko cen sem uporabila vprašanje o mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa. Poleg tega pa sem tukaj uporabila tudi vprašanje o pravni obliki podjetja.

H5: Cene so povezane s časom delovanja računovodskega servisa na trgu.

Ukvarjala sem se s kategoričnimi spremenljivkami, zato sem povezanost preverjala s Pearsonovim hi-kvadratom. Prav tako sem uporabila vprašanje o mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa. Drugo vprašanje, ki sem ga uporabila tukaj, pa je vprašanje o času delovanja podjetja na trgu.

H6: Večina računovodskih servisov z nižjimi cenami nima zavarovane poklicne odgovornosti računovodij.

Tudi tukaj sem se ukvarjala s kategoričnimi spremenljivkami, zato sem povezanost preverjala s Pearsonovim hi-kvadratom. Iz kontingenčne tabele sem razbrala odstotek servisov glede na zavarovanje poklicne odgovornosti. Kot večino sem obravnavala vsaj 70 %. Uporabila sem vprašanja o mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa in zavarovanju poklicne odgovornosti.

H7: Obstajajo pomembne razlike v cenah računovodskih storitev med različnimi regijami.

Primerjala sem več skupin (regij), zato sem za preverjanje razlik uporabila metodo ANOVA. Uporabila sem vprašanja o regiji in mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa.

H8: Nizke cene negativno vplivajo na znanje v računovodskem servisu

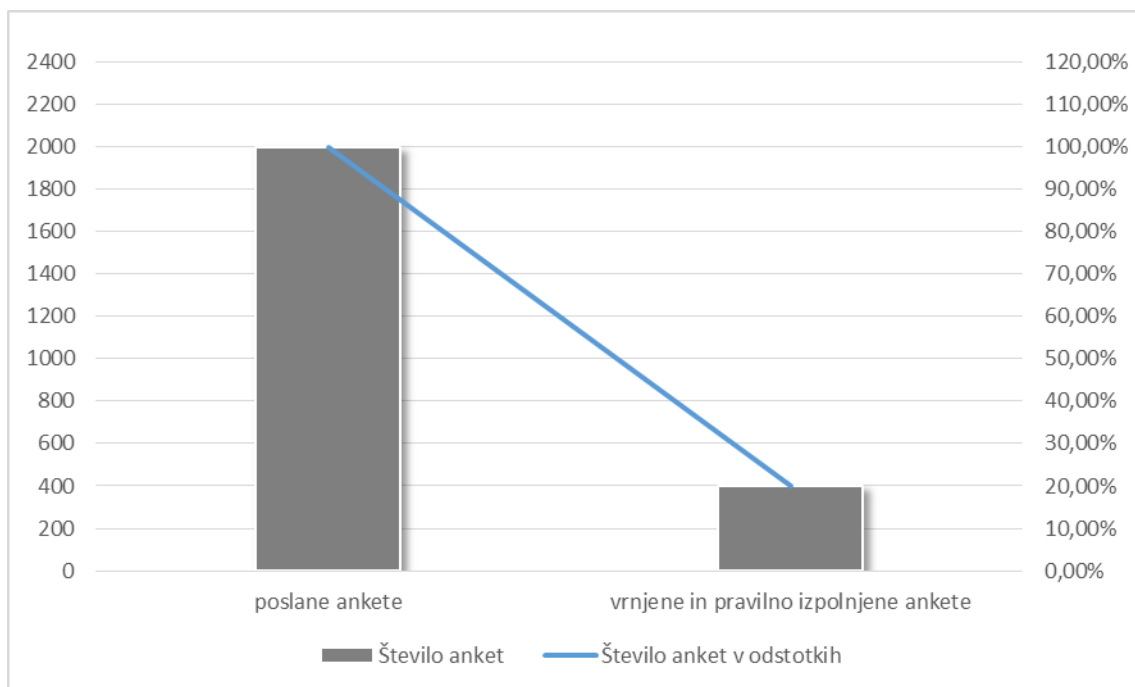
Za preverjanje te hipoteze sem uporabila linearno regresijsko analizo. Odvisno spremenljivko predstavlja znanje v računovodskem servisu; to sem predhodno oblikovala s faktorsko analizo. Neodvisno spremenljivko predstavljajo tri vprašanja o cenah računovodskih storitev.

4.4 Opis vzorca

Raziskave se po navadi opravljajo na delu populacije (vzorcu) in ne na celoti. Raziskovanje na celotni populaciji je velikokrat nemogoče ali pa drago in dolgotrajno. Pri določanju vzorca poskušamo zagotoviti, da je ta reprezentativen. To pomeni, da so rezultati na vzorcu enaki, kot bi bili rezultati raziskave na celotni populaciji.

V raziskavo sem vključila dva tisoč računovodskih servisov. Ti so bili izbrani naključno s pomočjo spletne baze Agencije Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju AJPES). Pogoji za sodelovanje v raziskavi je bil, da ima podjetje kot svojo glavno dejavnost registrirano dejavnost 69.200 (dejavnosti knjigovodenja, računovodenja, davčnega svetovanja in revizije). Podjetja sem torej razvrstila na podlagi glavne dejavnosti SKD. Med vsemi, ki imajo kot glavno dejavnost registrirano 69.200, sem jih naključno izbrala dva tisoč. Kontakte računovodskih servisov pa sem pridobila s pomočjo spletnih strani. Vsem izbranim računovodskim servisom sem poslala dopis po elektronski pošti. V njem sem se na kratko predstavila in opredelila namen raziskave. To sem izvedla s pomočjo spletnega vprašalnika, tako da je bila vsem sodelujočim zagotovljena anonimnost. Raziskava je potekala tri mesece, in sicer od 4. 2. 2015 do 4. 5. 2015, reševanje anketnega vprašalnika pa je trajalo približno deset minut. V času trajanja ankete sem prejela 547 odgovorov. Od tega jih je bilo pravilno izpolnjenih 402, kar predstavlja 20,1 % vseh povabljenih k sodelovanju, kot je razvidno s Slike 3.

Slika 3: Število poslanih in vrnjenih anket



4.5 Sestava vprašalnika

Za namene raziskovalnega dela magistrskega dela sem uporabila spetno anketo. Anketni vprašalnik je vsebinsko razdeljen na pet sklopov. Prvi sklop (vprašanja 1, 2, 3, 4, 5) se nanaša na samo delovanje računovodskega servisa. V drugem sklopu (vprašanja 6, 7, 8, 9) se vprašanja nanašajo na znanje in izobraževanje zaposlenih. To poskušam izvedeti s pomočjo vprašanj o tem, ali zaposleni berejo strokovne revije in spletne portale s področja računovodstva ter koliko se posamezni zaposleni izobražujejo na leto. Na koncu pa jih prosim, da tudi ocenijo svoje znanje na posameznih področjih. Tretji sklop (vprašanja 10, 11, 12, 13) se nanaša na cene računovodskih storitev. Zanima me, ali menijo, da imajo visoke, primerne ali nizke cene in ali so cene kaj znižali oziroma zvišali s prihodom gospodarske krize. Nato sem opisala naročnika računovodske storitve in določila število dokumentov, ki jih mora knjižiti mesečno, ter vprašala, koliko bi njihov računovodski servis za tako storitev zaračunal. V četrtem sklopu (vprašanja 14, 15) sem spraševala o kakovosti računovodskih storitev. V zadnjem, petem (vprašanja 16, 17, 18, 19, 20, 21) pa sem zastavila še nekaj splošnih vprašanj, kot so vprašanja o spolu, regiji, od koder prihajajo, ali kakšen položaj imajo v računovodskem servisu.

Tabela 3: Pregled anketnih vprašanj in hipotez

Vprašanje	Vsebina	Hipoteza, v kateri se pojavi
Prvi sklop		
1	Čas delovanja računovodskega servisa na trgu	5
2	Katere storitve ponuja računovodski servis?	
3	Ali imajo stranke svojega skrbnika?	
4	Za koliko strank je zadolžen posamezni zaposleni?	3
5	Ali imajo zavarovano poklicno odgovornost?	6
Drugi sklop		
6	Na katere strokovne revije so naročeni?	
7	Katerega od strokovnih spletnih portalov spremljajo?	
8	Koliko ur na leto izobražujejo zaposlene?	
9	Ocena znanja na posameznem področju	8
Tretji sklop		
10	Mnenje o cenah v računovodskih servisih	4, 5, 6, 7
11	Vpliv gospodarske krize na cene	
12	Cene za neveden primer naročnika	1, 2, 3, 8
13	Ali spremljajo cene drugih računovodskih servisov?	
Četrty sklop		
14	Kakovost v njihovem računovodskem servisu	1
15	Zavodoljstvo strank z računovodskim servisom	2
Peti sklop		
16	Pravna oblika računovodskega servisa	4
17	Število zaposlenih v računovodskem servisu	
18	S katere regije prihajajo	7
19	Kakšno izobrazbo ima računovodja	
20	Spol	
21	Položaj anketiranega v računovodskem servisu	

4.6 Rezultati raziskave

4.6.1 Opisna statistika

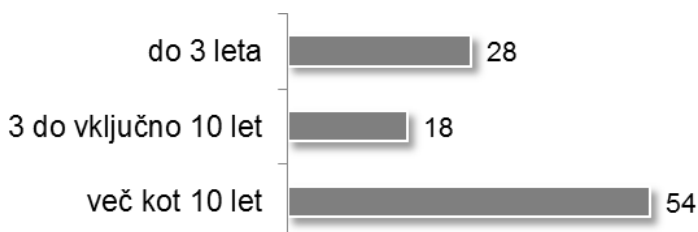
Med vsemi računovodskimi servisi, ki so sodelovali v raziskavi, je bila dobra polovica organiziranih kot s. p., 46 % kot d. o. o. in 1 % kot druga pravna oblika, kar vključuje d. d. in k. d.

Slika 4: Opis vzorca glede na pravno obliko v (%).



Odgovore pri vprašanju o času delovanja računovodskega servisa na trgu sem razdelila v tri sklope. Prvega predstavljajo računovodski servisi, ki so na trgu do 3 leta, drugega računovodski servisi, ki so na trgu od 3 do vključno 10 let, in zadnjega tisti računovodski servisi, ki so na trgu več kot 10 let. Med vsemi, ki so sodelovali v raziskavi, je bila več kot polovica tistih, ki so na trgu več kot 10 let.

Slika 5: Opis vzorca glede na starost računovodskega servisa v (%).



Približno tretjina vzorca predstavljajo računovodski servisi z enim zaposlenim, 34 % pa predstavljajo enote z dvema ali tremi zaposlenimi. Preostalo število zaposlenih je v vzorcu zastopano v manjši meri. Kot sem že omenila, sem v vzorec zajela računovodske servise z vse Slovenije. Dobro tretjino predstavlja Osrednjeslovenska regija (34 %), to vidimo na Sliki 6.

Slika 6: S katere regije prihajajo računovodski servisi v (%).



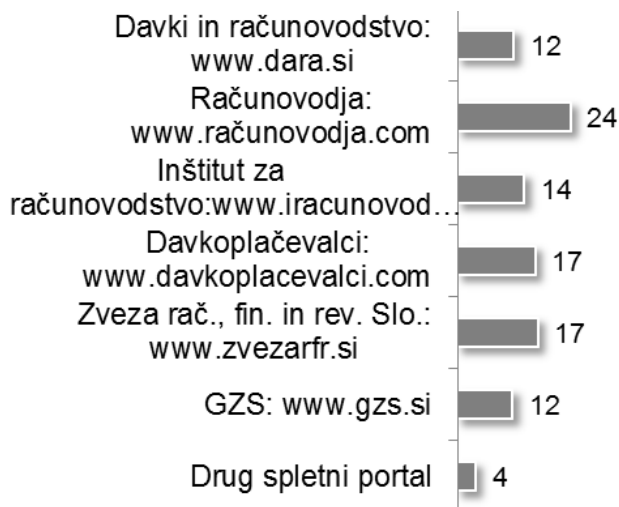
Podjetja, ki so zajeta v vzorec, so raznolika tako glede starosti na trgu, regije, s katere prihajajo, kot tudi po številu zaposlenih. Največ anketiranih ima enega zaposlenega (32 %), sledijo tista, ki imajo dva (19 %) in tri zaposlene (15 %). Od 4 do 9 ima 20 % anketiranih, preostalih 5 % pa ima 10 ali več zaposlenih. Od števila zaposlenih je večinoma odvisen tudi obseg storitev, ki jih računovodski servis ponuja. Bolj zahtevne storitve namreč zahtevajo bolj poglobljena in specifična znanja, zato tudi več izobraževanj, kar pa vpliva tudi na samo kakovost v računovodskih servisih. Zanimalo me je tudi, kako se zaposleni v računovodskih servisih izobražujejo in koliko časa temu namenijo. Med anketiranimi kar 57 % nameni samo 20 ur letno za izobraževanje posameznega zaposlenega, 24 % jih nameni med 20 do 50 ur ter 20 % več kot 50 ur. Največ anketiranih uporablja za izobraževanje strokovni reviji Iks in Obrtnik (33 %), sledita jima reviji Denar (14 %) in Revizor (10 %), to je razvidno tudi s Slike 7.

Slika 7: Strokovne revije, ki jih uporabljajo računovodski servisi v (%).



Danes pri svojem delu veliko uporabljamo tudi internetne vire, tako tudi v računovodski stroki obstaja že veliko število spletnih strani in forumov, ki so namenjeni računovodjem. Iz Slike 8 je razvidno, da je med anketiranci najbolj priljubljena spletna stran www.računovodja.com. Na tej lahko uporabniki najdejo aktualne novice, povezane z računovodstvom, članke pa tudi povezave do drugih spletnih strani. Lahko sodelujejo na forumu, kjer računovodje postavljajo vprašanja ali pomagajo drugim z odgovori. Uporabniki imajo tudi možnost, da prejemajo obvestila o novostih po elektronski pošti. Vse to imajo uporabniki zastonj. Organizirane pa imajo tudi e-seminarje ali klasične, ki pa jih je treba plačati. Prav tako je v zameno za plačilo na voljo strokovna literatura.

Slika 8: Strokovne spletne strani, ki jih uporabljajo računovodski servisi.



4.6.2 Preverjanje hipotez

Rezultate, ki sem jih pridobila s spletnim vprašalnikom, sem naprej uredila s pomočjo programskega orodja Excel. To datoteko sem nato uvozila v statistično orodje SPSS. Slednje sodi med najbolj razširjene statistične programske pakete, kjer lahko pri obdelavi podatkov uporabimo različne analize. Te lahko razdelimo na univariatne (opazujemo eno spremenljivko), bivariatne (opazujemo dve spremenljivki naenkrat, kako ena vpliva na drugo) ali multivariatne (opazujemo več spremenljivk hkrati, kako ena ali več neodvisnih vplivajo na eno ali več odvisnih). Sama sem uporabila naslednje:

- linearno regresijsko analizo;
- logistično regresijsko analizo;
- oblikovanje novih spremenljivk oziroma faktorjev (faktorska analiza);
- izračun frekvenc in odstotkov, preverjanje razlik (ANOVA) ter
- preverjanje povezanosti (Pearsonov hi-kvadrat).

Za preverjanje prve hipoteze, v kateri trdim, da nizke cene za opravljene storitve v računovodskih servisi negativno vplivajo na kakovost opravljenih storitev, sem uporabila vprašanje o cenah, ki bi jih servisi zaračunali za knjiženje določenega števila dokumentov. Vprašanje sem razdelila na tri podvprašanja in v vsakem postavila določeno število dokumentov. Pri vsakem podvprašanju so servisi imeli na izbiro tri intervale s ceno. Drugo vprašanje, ki sem ga uporabila pri preverjanju hipoteze, pa je bilo vprašanje o kakovosti računovodskih storitev. Servisi so sami ocenili kakovost njihovih storitev z ocenami od 1 do 5, pri čemer je 1 pomenilo zelo slabo, 2 slabo, 3 povprečno, 4 dobro in 5 zelo dobro.

Hipotezo sem preverila z linearno regresijsko analizo. Najprej sem preverila, ali je regresijski model dovolj kakovosten za napovedovanje. Na Sliki 9 vidimo, da je vrednost stopnje značilnosti F statistike manjša od 0,05, kar potrjuje, da je model dovolj kakovosten.

Slika 9: ANOVA regresijskega modela pri hipotezi 1

	Model	Vsota kvadratov	df	Kvadrat povprečja	F	p
1	Regresija	226,543	3	75,514	62,513	,000 ^b
	Ostanek	457,823	379	1,208		
	Skupaj	684,366	382			

a. Odvisna spremenljivka: Q14a Kako na splošno ocenjujete kakovost vaših računovodskih storitev?

b. Prediktorji: (Konstanta), Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?, Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?, Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?

S pomočjo korelacijskega koeficienta sem ugotovila, da je linearna povezanost med kakovostjo in ceno pozitivna. Drugi pomembni rezultat, ki kaže pojasnjenost variance, pa je koeficient determinacije. Kot je razvidno iz Slike 10, je vrednost popravljenega R kvadrata 0,326, kar pomeni, da lahko 32,6 % variabilnosti kakovosti opravljenih storitev v računovodskih servisih pojasnimo z linearnim vplivom nizkih cen. Preostalih 67 % variabilnosti pa povzročajo drugi slučajni dejavniki.

Slika 10: Povzetek regresijskega modela pri hipotezi 1

Model	R	R kvadrat	Prilagojeni R kvadrat	Standardna napaka ocene
1	,575 ^a	,331	,326	1,099

a. Prediktorji: (Konstanta), Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?, Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?, Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?

b. Odvisna spremenljivka: Q14a Kako na splošno ocenjujete kakovost vaših računovodskih storitev?

Pri vprašanju o cenah sem imela tri podvprašanja in tako tudi tri neodvisne spremenljivke. Za vsako posebej sem preverila, ali je statistično pomembna. Iz Slike 11 vidimo, da se je od treh neodvisnih spremenljivk cen računovodskih storitev izkazalo, da sta dve statistično pomembni. Na podlagi teh rezultatov lahko trdim, da slabša kot je kakovost računovodskih storitev, nižje so cene.

Slika 11: Regresijski koeficienti pri hipotezi 1

Model	Nestandardizirani koeficienti	Standardizirani koeficienti	t	p	Statistika kolinearnosti
-------	-------------------------------	-----------------------------	---	---	--------------------------

	B	Standardna napaka	Beta			Toleranca	VIF
(Konstanta)	1,965	,143		13,737	,000		
Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?	,180	,129	,096	1,401	,162	,377	2,656
Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?	,319	,130	,194	2,452	,015	,282	3,546
Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?	,574	,123	,330	4,668	,000	,352	2,839

a. Odvisna spremenljivka: Q14a Kako na splošno ocenjujete kakovost vaših računovodskih storitev?

Za preverjanje druge hipoteze sem prav tako uporabila linearno regresijsko analizo in vprašanja o cenah, ki je bilo razdeljeno na tri podvprašanja. Poleg tega pa sem uporabila še rezultate, ki sem jih dobila na vprašanje o zadovoljstvu strank z računovodskim servisom. Postopek preverjanja hipoteze je bil enak kot pri prvi hipotezi. Iz Slike 12 vidimo, da je stopnja značilnosti F statistike manjša od 0,05. Model se mi je tako zdel dovolj kakovosten.

Slika 12: ANOVA regresijskega modela za hipotezo 2

	Model	Vsota kvadratov	df	Kvadrat povprečja	F	p
	Regresija	186,209	3	62,070	59,792	,000 ^b
1	Ostane	392,401	378	1,038		
	Skupaj	578,610	381			

a. Odvisna spremenljivka: Q15a Kako so po vašem mnenju s kakovostjo vaših računovodskih storitev zadovoljne vaše stranke?

b. Prediktorji: (Konstanta), Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?, Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?, Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?

Korelacijski koeficient je pokazal, da je povezanost med nizkimi cenami in zadovoljstvom strank pozitivna. Popravljeni R kvadrat pa je pokazal, da lahko 31,6 % zadovoljstva strank pojasnimo z nizkimi cenami, kot vidimo na Sliki 13.

Slika 13: Povezanost regresijskega modela za hipotezo 2

Model	R	R kvadrat	Prilagojeni R kvadrat	Standardna napaka ocene
1	,567 ^a	,322	,316	1,019

a. Prediktorji: (Konstanta), Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?, Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?, Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?

b. Odvisna spremenljivka: Q15a Kako so po vašem mnenju s kakovostjo vaših računovodskih storitev zadovoljne vaše stranke?

Tudi pri drugi hipotezi sem tako kot pri prvi uporabila rezultate iz vprašanja o cenah, ki je imel tri podvprašanja in tako tudi tri neodvisne spremenljivke. Za vsako posebej sem preverila, ali je statistično pomembna. Iz Slike 14 vidimo, da se je od treh neodvisnih spremenljivk cen računovodskih storitev izkazalo, da sta dve statistično pomembni. Na podlagi teh rezultatov lahko trdim, da slabše kot je zadovoljstvo, nižje so cene.

Slika 14: Regresijski koeficient pri hipotezi 2

Model	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti		t	p	Statistika kolinearnosti	
	B	Standardna napaka	B				Toleranca	VIF
(Konstanta)	2,246	,133			16,925	,000		
Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?	,082	,119	,047		,683	,495	,377	2,654
Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?	,367	,121	,243		3,039	,003	,281	3,558
Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec in ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?	,506	,115	,316		4,411	,000	,349	2,866

a. Odvisna spremenljivka: Q15a Kako so po vašem mnenju s kakovostjo vaših računovodskih storitev zadovoljne vaše stranke?

Za preverjanje tretje hipoteze sem uporabila logistično regresijo. Odvisno spremenljivko pri tej hipotezi predstavlja vprašanje o številu strank, za katere je zadolžen posamezni računovodja. Rezultate, dobljene pri vprašanju o številu strank, za katere je zadolžen posamezni zaposleni, sem preoblikovala v dihotomno spremenljivko, ki je v vlogi logistične regresije predstavljala odvisno spremenljivko. Vrednost 1 predstavlja preobremenjene zaposlene, medtem ko vrednost 0 predstavlja zaposlene, ki imajo ustrezno oziroma sprejemljivo obremenjenost glede na število strank. Iz Slike 15 vidimo, da je največ anketiranih oziroma njihovi zaposleni zadolženih za do 20 strank.

Slika 15: Za koliko strank je zadolžen posamezni zaposleni.

		f	%	Veljavni %
Veljavni	a) do 20	191	47,5	48,4
	b) od 20 do 40	83	20,6	21,0
	c) 40 in več	121	30,1	30,6
	Skupaj	395	98,3	100,0
Manjkajoči	–3 Prekinjeno	7	1,7	
Skupaj		402	100,0	

Najprej sem preverila kakovost samega modela. Iz Slike 16 je razvidno, da je vrednost hi-kvadrata visoka in statistično značilna pri stopnji 0,05, kar kaže na to, da bo vsaj ena vključena spremenljivka imela statistično pomemben vpliv na izid oziroma obremenjenost zaposlenih.

Slika 16: Hi-kvadrat test koeficientov modela

Hi-kvadrat	df	p
133,400	3	,000

Vrednost Nagelkerke R kvadrata (giblje se med 0 in 1) kaže, da z modelom lahko pojasnimo kar 41,5 % variabilnosti odvisne spremenljivke, torej obremenjenosti zaposlenih. To je razvidno iz Slike 17.

Slika 17: Povzetek regresijskega modela

Korak	-2 Log verjetnost	Cox & Snell R kvadra	Nagelkerke R kvadrat
1	339,656 ^a	,294	,415

a. Ocena, zaključena pri iteraciji številka 6, ker so se ocene parametra spremenile za manj kot 0,001.

Slika 18: Klasifikacijska tabela

Opazovane		Napovedane		
		Q4_dih		% pravilnih
		,00 sprejemljiva obremenjenost	1,00 preobremenjeni	
Korak 1	Q4_dih ,00 sprejemljiva obremenjenost	202	63	76,2
	1,00 preobremenjeni	9	109	92,4
	Celoten %			81,2

a. Mejna vrednost je ,500.

S klasifikacijsko tabelo (Slika 18) preverjamo kakovost modela glede na pravilnost razvrstitve enot pri napovedovanju glede na dejansko razvrstitev enot. Vrstice v tabeli predstavljajo dejanske vrednosti, vrednosti v stolpcu pa na podlagi modela izračunane/napovedane vrednosti odvisne spremenljivke. Na podlagi modela je pravilno razvrščenih 81,2 % enot, kar je odločno in bistveno bolje, kot če bi te razvrščali naključno (v tem primeru bi pravilno razvrstili 50 % enot). Na podlagi vseh predstavljenih rezultatov lahko rečemo, da je model dovolj dober za kakovostno napovedovanje vpliva.

Slika 19: Spremenljivke enačbe modela

		B	S.E.	Wald	df	p	Exp(B)
Korak 1 ^a	Q121_r	,291	,412	,498	1	,480	1,337
	Q122_r	1,565	,405	14,938	1	,000	4,783
	Q123_r	1,001	,343	8,487	1	,004	2,720
	Konstanta	-8,264	1,139	52,634	1	,000	,000

a. Vključene spremenljivke v koraku 1: Q121_r, Q122_r, Q123_r.

Iz Slike 19, ki prikazuje koeficiente logistične regresije, razberemo, da je vpliv Q122_r ($p = 0,000$) in Q123_r ($p = 0,004$) statistično značilen pri stopnji 0,05, vpliv Q121_r pa ni statistično značilen. O vseh verjetnostih v nadaljevanju govorim ob predpostavki, da se vrednosti preostalih spremenljivk v modelu ne spremenijo. Računovodski servisi z nizkimi cenami pri izdanih 30 računih (Q122_r) imajo za 4,8-krat večjo verjetnost (ker je B pozitiven in Exp(B) večji od 1), da bodo zaposleni preobremenjeni kot računovodski servisi z višjimi cenami. Računovodski servisi z nizkimi cenami pri izdanih 100 računih (Q123_r) imajo za 2,7-krat večjo verjetnost (ker je B pozitiven in Exp(B) večji od 1), da bodo zaposleni preobremenjeni kot računovodski servisi z višjimi cenami.

$$\text{Preobremenjenost zaposlenih} = -8,264 + Q121_r * 0,291 + Q122_r * 1,565 + Q123_r * 1,001 \quad (1)$$

Nato sem izračunala še sam logistični model, kot je razvidno iz enačbe (1).

Ugotovila sem, da:

- preobremenjenost zaposlenih pri RS z nizkimi cenami se bo pojavila v 57,6 %,
- preobremenjenost zaposlenih pri RS s srednjimi cenami se bo pojavila v 7,2 %,
- preobremenjenost zaposlenih pri RS z visokimi cenami se bo pojavila v 0,4 %.

Na podlagi predstavljenih rezultatov potrdim tretjo hipotezo. Gospodarsko krizo, ki je zajela Slovenijo in s tem tudi računovodske servise, so večinoma občutili zaposleni v računovodskih servisih. Ti morajo zaradi pritiskov nizkih cen pogosto delati enako ali celo več za manjše plačilo.

Hipoteze 4, 5 in 6 sem preverjala s pomočjo Pearsonovega hi-kvadrata. Tega uporabljamo, ko želimo preveriti, ali sta dve spremenljivki soodvisni oziroma ali se med seboj povezuje. Pearsonov hi-kvadrat meri povezanost med dvema spremenljivkama, od katerih je ena odvisna in druga neodvisna. Izračunamo ga lahko tudi v primeru, da je ena od spremenljivk nominalna, druga pa nominalna, ordinalna ali številka.

Pri četrti hipotezi sem ukvarjala s kategoričnimi spremenljivkami. Ena od spremenljivk je bila cena, druga pa pravna oblika podjetja. Uporabila sem rezultate iz ankete, ki sem jih dobila s pomočjo vprašanj o mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa in pravni obliki podjetja. Pri vprašanju o pravni obliki podjetja so anketirani imeli na izbiro s. p., d. o. o. in drugo. Drugo je izbralo zelo malo število anketiranih, kot je razvidno iz Slike 20. Zaradi nizke frekvence sem drugo pravno obliko izločila iz analize povezanosti. Oblikovala sem novo spremenljivko, kjer sem preverjala povezanost za dve pravni obliki, kot je razvidno iz Slike 21.

Slika 20: Frekvenčna porazdelitev osnovne spremenljivke pravne oblike

		f	%	Veljavni %
Veljavni	a) s. p.	201	50,0	52,6
	b) d. o. o.	177	44,0	46,3
	c) Drugo (navedite):	4	1,0	1,0
	Skupaj	382	95,0	100,0
Manjkajoči	Prekinjeno	20	5,0	
Skupaj		402	100,0	

Slika 21: Nova tabela frekvenčne porazdelitve osnovne spremenljivke pravne oblike

		f	%	Veljavni %
Veljavni	a) s. p.	201	50,0	53,2
	b) d. o. o.	177	44,0	46,8
	Skupaj	378	94,0	100,0

Manjkajoči	Sistemi	24	6,0
Skupaj		402	100,0

Iz kontingenčne tabele (Slika 22) sem dobila zanimiv podatek, da ima večina s. p.-jev nizke cene (73,6 %), medtem ko ima nizke cene le približno tretjina d. o. o.-jev (32,8 %), dobra polovica slednjih pa primerne cene (53,1 %).

Slika 22: Kontingenčna tabela cen vs. pravna oblika

		q16_R q16_R		Skupaj
		a) s. p.	b) d. o. o.	
Q10 Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?	a) Imamo nizke cene	f 148	58	206
		% 73,6 %	32,8 %	54,5 %
	b) Imamo primerne cene	f 53	94	147
		% 26,4 %	53,1 %	38,9 %
	c) Imamo visoke cene	f 0	25	25
		% 0,0 %	14,1 %	6,6 %
Skupaj		f 201	177	378
		% 100,0 %	100,0 %	100,0 %

Pearsonov hi-kvadrat kaže, da sta pravna oblika in mnenje o cenah računovodskih servisov statistično značilno povezana ($p = 0,000$), kar vidimo na Sliki 23. To pomeni, da je bila tudi četrta hipoteza potrjena.

Slika 23: Analiza povezanosti s hi-kvadrat testom pri hipotezi 4

	Vrednost	df	p
Pearsonov hi-kvadrat	74,532 ^a	2	,000
N	378		

a. 0 celic (0,0 %) ima pričakovano vrednost manj kot 5. Najmanjša pričakovana vrednost je 11,71.

Ukvarjala sem se s kategoričnimi spremenljivkami, zato sem povezanost tudi v peti hipotezi preverjala s Pearsonovim hi-kvadratom. Prav tako sem uporabila vprašanje o mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa. Drugo vprašanje, ki ga sem ga uporabila tukaj, pa je vprašanje o času delovanja podjetja na trgu.

Slika 24: Kontingenčna tabela cen vs. čas delovanja računovodskega servisa

Q1 Koliko časa vaš računovodski servis že deluje na trgu?	Skupaj
---	--------

			a) do 3 leta	b) od 3 do vključno 10 let	c) več kot 10 let	
Q10 Kakšno je vaše	a) Imamo	f	97	22	90	209
splošno mnenje o	nizke cene	%	87,4 %	31,0 %	43,9 %	54,0 %
cenah	b) Imamo	f	13	35	104	152
računovodskih	primerne cene	%	11,7 %	49,3 %	50,7 %	39,3 %
storitev vašega	c) Imamo	f	1	14	11	26
servisa?	visoke cene	%	0,9 %	19,7 %	5,4 %	6,7 %
Skupaj		f	111	71	205	387
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Iz pregleda odstotkov (Slika 24) je videti, da ima večina servisov, ki so na trgu do 3 leta, nizke cene (87,4 %), medtem ko ima nizke cene manj kot tretjina servisov, ki so na trgu od 3 do 10 let (31 %), ter manj kot polovica servisov, ki so najdlje na trgu (43,9 %).

Slika 25: Analiza povezanosti s hi-kvadratom pri hipotezi 5

	Vrednost	df	p
Pearsonov hi-kvadrat	87,892 ^a	4	,000
N	387		

a. 1 celica (11,1 %) ima pričakovano vrednost manj kot 5. Najmanjša pričakovana vrednost je 4,77.

Pearsonov hi-kvadrat na Sliki 25 kaže, da sta čas delovanja na trgu in mnenje o cenah računovodskih servisov statistično značilno povezana ($p = 0,000$).

Zadnja hipoteza, kjer sem za preverjanje uporabila Pearsonov hi-kvadrat, je hipoteza 6. Iz kontingenčne tabele sem razbrala odstotek servisov glede na zavarovanje poklicne odgovornosti. Kot večino sem obravnavala vsaj 70 %. Uporabila sem vprašanje o mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa in zavarovanju poklicne odgovornosti.

Slika 26: Kontingenčna tabela cen vs. zavarovanje poklicne odgovornosti

		Q5 Ali imate zavarovano poklicno odgovornost računovodij za primer povzročitve škode stranki?			Skupaj
			a) Da	b) Ne	
Q10 Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?	a) Imamo nizke cene	f	48	161	209
		%	28,9 %	72,9 %	54,0 %
	b) Imamo primerne cene	f	92	60	152
		%	55,4 %	27,1 %	39,3 %
	c) Imamo visoke cene	f	26	0	26
		%	15,7 %	0,0 %	6,7 %
Skupaj		f	166	221	387
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Iz pregleda odstotkov (Slika 26) je videti, da je večina servisov, ki nima zavarovane poklicne odgovornosti tistih z nizkimi cenami (72,9 %), medtem ko je največji delež servisov, ki imajo zavarovano poklicno odgovornost, s primernimi cenami (55,4 %).

Slika 27: Analiza povezanosti s hi-kvadrat testom pri hipotezi 6

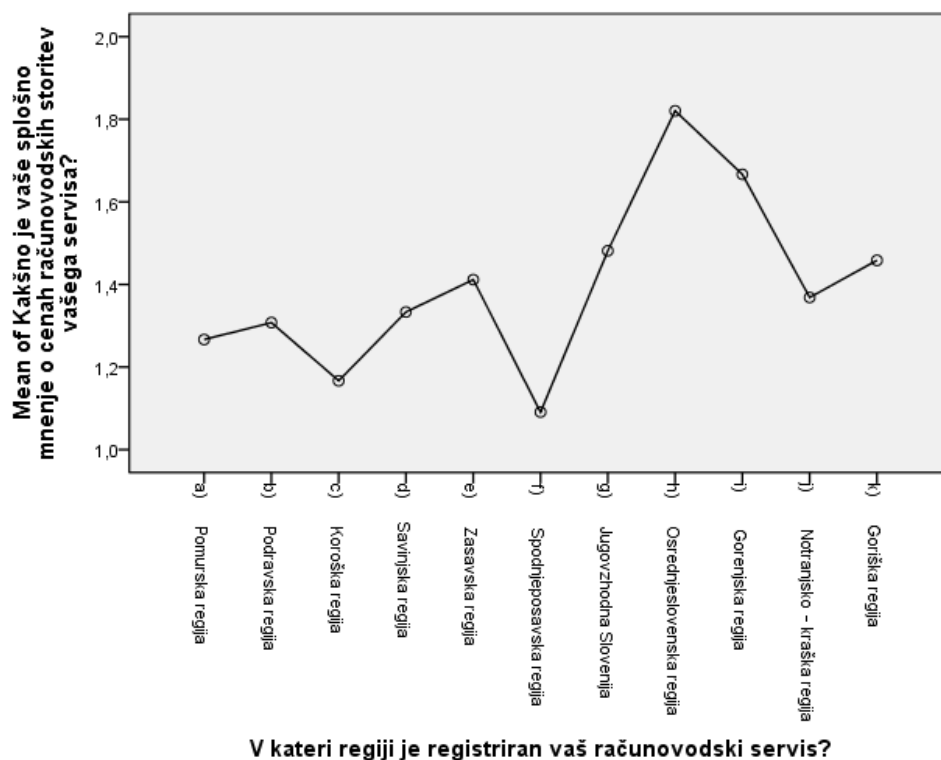
	Vrednost	df	p
Pearsonov hi-kvadrat	87,789 ^a	2	,000
N	387		

0 celic (0,0 %) ima pričakovano vrednost manj kot 5. Najmanjša pričakovana vrednost je 11,15.

Pearsonov hi-kvadrat na Sliki 27 kaže, da sta zavarovanje poklicne odgovornosti in mnenje o cenah računovodskih servisov statistično značilno povezana ($p = 0,000$).

Pri sedmi hipotezi sem primerjala več skupin (regij), zato sem za preverjanje razlik uporabila metodo ANOVA. Uporabila sem vprašanja o regiji in mnenju o cenah računovodskih storitev njihovega računovodskega servisa.

Slika 28: Povprečne cene računovodskih servisov po regijah



Iz Slike 28 so razvidne razlike v cenah med različnimi regijami. Le štiri regije – Osrednjeslovenska, Gorenjska, JV Slovenija in Goriška – imajo v povprečju primerne cene, preostale pa nizke. V nadaljevanju (Slika 29) sem s F statistiko preverila, ali so razlike v povprečjih tudi statistično značilno različne. Rezultat kaže, da so razlike med regijami statistično značilne ($p = 0,000$).

Slika 29: ANOVA pri hipotezi 7

Q10 Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?

	Vsota kvadratov	df	Kvadrat povprečij	F	p
Med skupinami	22,866	10	2,287	6,818	,000
Znotraj skupin	124,422	371	,335		
Skupaj	147,288	381			

Naredila sem tudi dodatni test primerjave razlik med povprečji Bonferroni (Slika 30).

Slika 30: Bonferroni dodatni test primerjave razlik med povprečji

Odvisna spremenljivka: Q10 Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?

(I) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	(J) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	Razlika povprečij (I–J)	Standardna napaka	p	95 % interval zaupanja	
					Spodnja meja	Zgornja meja
a) Pomurska regija	b) Podravska regija	-,041	,176	1,000	-,63	,55
	c) Koroška regija	,100	,183	1,000	-,51	,71
	d) Savinjska regija	-,067	,176	1,000	-,66	,52
	e) Zasavska regija	-,145	,205	1,000	-,83	,54
	f) Spodnjeposavska regija	,176	,230	1,000	-,59	,94
	g) Jugovzhodna Slovenija	-,215	,186	1,000	-,84	,41
	h) Osrednjeslovenska regija	-,554*	,158	,028	-1,08	-,03
	i) Gorenjska regija	-,400	,180	1,000	-1,00	,20
	j) Notranjsko – kraška regija	-,102	,200	1,000	-,77	,57
	k) Goriška regija	-,192	,191	1,000	-,83	,45
b) Podravska regija	a) Pomurska regija	,041	,176	1,000	-,55	,63
	c) Koroška regija	,141	,141	1,000	-,33	,61
	d) Savinjska regija	-,026	,131	1,000	-,46	,41
	e) Zasavska regija	-,104	,168	1,000	-,67	,46
	f) Spodnjeposavska regija	,217	,198	1,000	-,44	,88
	g) Jugovzhodna Slovenija	-,174	,145	1,000	-,66	,31
	h) Osrednjeslovenska regija	-,513*	,106	,000	-,87	-,16
	i) Gorenjska regija	-,359	,137	,502	-,82	,10
	j) Notranjsko-kraška regija	-,061	,162	1,000	-,60	,48
	k) Goriška regija	-,151	,150	1,000	-,65	,35
c) Koroška regija	a) Pomurska regija	-,100	,183	1,000	-,71	,51
	b) Podravska regija	-,141	,141	1,000	-,61	,33
	d) Savinjska regija	-,167	,141	1,000	-,64	,30
	e) Zasavska regija	-,245	,176	1,000	-,83	,34
	f) Spodnjeposavska regija	,076	,204	1,000	-,61	,76
	g) Jugovzhodna Slovenija	-,315	,154	1,000	-,83	,20
	h) Osrednjeslovenska regija	-,654*	,117	,000	-1,05	-,26
	i) Gorenjska regija	-,500*	,146	,038	-,99	-,01
	j) Notranjsko-kraška regija	-,202	,170	1,000	-,77	,37
	k) Goriška regija	-,292	,159	1,000	-,82	,24
d) Savinjska regija	a) Pomurska regija	,067	,176	1,000	-,52	,66
	b) Podravska regija	,026	,131	1,000	-,41	,46
	c) Koroška regija	,167	,141	1,000	-,30	,64
	e) Zasavska regija	-,078	,168	1,000	-,64	,48

Odvisna spremenljivka: Q10 Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?

(I) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	(J) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	Razlika povprečij (I-J)	Standardna napaka	p	95 % interval zaupanja	
					Spodnja meja	Zgornja meja
	f) Spodnjeposavska regija	,242	,198	1,000	-,42	,90
	g) Jugovzhodna Slovenija	-,148	,145	1,000	-,63	,34
	h) Osrednjeslovenska regija	-,487*	,106	,000	-,84	-,13
	i) Gorenjska regija	-,333	,137	,848	-,79	,12
	j) Notranjsko-kraška regija	-,035	,162	1,000	-,58	,51
	k) Goriška regija	-,125	,150	1,000	-,63	,38
e) Zasavska regija	a) Pomurska regija	,145	,205	1,000	-,54	,83
	b) Podravska regija	,104	,168	1,000	-,46	,67
	c) Koroška regija	,245	,176	1,000	-,34	,83
	d) Savinjska regija	,078	,168	1,000	-,48	,64
	f) Spodnjeposavska regija	,321	,224	1,000	-,43	1,07
	g) Jugovzhodna Slovenija	-,070	,179	1,000	-,67	,53
	h) Osrednjeslovenska regija	-,409	,149	,362	-,91	,09
f) Spodnjeposavska regija	i) Gorenjska regija	-,255	,173	1,000	-,83	,32
	j) Notranjsko-kraška regija	,043	,193	1,000	-,60	,69
	k) Goriška regija	-,047	,184	1,000	-,66	,57
	a) Pomurska regija	-,176	,230	1,000	-,94	,59
	b) Podravska regija	-,217	,198	1,000	-,88	,44
	c) Koroška regija	-,076	,204	1,000	-,76	,61
	d) Savinjska regija	-,242	,198	1,000	-,90	,42
g) Jugovzhodna Slovenija	e) Zasavska regija	-,321	,224	1,000	-1,07	,43
	f) Spodnjeposavska regija	-,391	,207	1,000	-1,08	,30
	h) Osrednjeslovenska regija	-,729*	,182	,004	-1,34	-,12
	i) Gorenjska regija	-,576	,202	,250	-1,25	,10
	j) Notranjsko-kraška regija	-,278	,219	1,000	-1,01	,46
	k) Goriška regija	-,367	,211	1,000	-1,07	,34
	a) Pomurska regija	,215	,186	1,000	-,41	,84
	b) Podravska regija	,174	,145	1,000	-,31	,66
	c) Koroška regija	,315	,154	1,000	-,20	,83
	d) Savinjska regija	,148	,145	1,000	-,34	,63
	e) Zasavska regija	,070	,179	1,000	-,53	,67
	f) Spodnjeposavska regija	,391	,207	1,000	-,30	1,08
	h) Osrednjeslovenska regija	-,339	,123	,331	-,75	,07
	i) Gorenjska regija	-,185	,150	1,000	-,69	,32

Odvisna spremenljivka: Q10 Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?

(I) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	(J) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	Razlika povprečij (I–J)	Standardna napaka	p	95 % interval zaupanja	
					Spodnja meja	Zgornja meja
h) Osrednjeslovenska regija	j) Notranjsko-kraška regija	,113	,173	1,000	-,47	,69
	k) Goriška regija	,023	,162	1,000	-,52	,57
	a) Pomurska regija	,554*	,158	,028	,03	1,08
	b) Podravska regija	,513*	,106	,000	,16	,87
	c) Koroška regija	,654*	,117	,000	,26	1,05
	d) Savinjska regija	,487*	,106	,000	,13	,84
	e) Zasavska regija	,409	,149	,362	-,09	,91
	f) Spodnjeposavska regija	,729*	,182	,004	,12	1,34
	g) Jugovzhodna Slovenija	,339	,123	,331	-,07	,75
	i) Gorenjska regija	,154	,113	1,000	-,22	,53
	j) Notranjsko-kraška regija	,452	,142	,090	-,02	,93
	k) Goriška regija	,362	,129	,287	-,07	,79
i) Gorenjska regija	a) Pomurska regija	,400	,180	1,000	-,20	1,00
	b) Podravska regija	,359	,137	,502	-,10	,82
	c) Koroška regija	,500*	,146	,038	,01	,99
	d) Savinjska regija	,333	,137	,848	-,12	,79
	e) Zasavska regija	,255	,173	1,000	-,32	,83
	f) Spodnjeposavska regija	,576	,202	,250	-,10	1,25
	g) Jugovzhodna Slovenija	,185	,150	1,000	-,32	,69
	h) Osrednjeslovenska regija	-,154	,113	1,000	-,53	,22
	j) Notranjsko-kraška regija	,298	,167	1,000	-,26	,86
	k) Goriška regija	,208	,155	1,000	-,31	,73
j) Notranjsko – kraška regija	a) Pomurska regija	,102	,200	1,000	-,57	,77
	b) Podravska regija	,061	,162	1,000	-,48	,60
	c) Koroška regija	,202	,170	1,000	-,37	,77
	d) Savinjska regija	,035	,162	1,000	-,51	,58
	e) Zasavska regija	-,043	,193	1,000	-,69	,60
	f) Spodnjeposavska regija	,278	,219	1,000	-,46	1,01
	g) Jugovzhodna Slovenija	-,113	,173	1,000	-,69	,47
	h) Osrednjeslovenska regija	-,452	,142	,090	-,93	,02
	i) Gorenjska regija	-,298	,167	1,000	-,86	,26
	k) Goriška regija	-,090	,178	1,000	-,68	,50
k) Goriška regija	a) Pomurska regija	,192	,191	1,000	-,45	,83
	b) Podravska regija	,151	,150	1,000	-,35	,65
	c) Koroška regija	,292	,159	1,000	-,24	,82
	d) Savinjska regija	,125	,150	1,000	-,38	,63
	e) Zasavska regija	,047	,184	1,000	-,57	,66

Odvisna spremenljivka: Q10 Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?

(I) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	(J) Q18 V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?	Razlika povprečij (I–J)	Standardna napaka	p	95 % interval zaupanja	
					Spodnja meja	Zgornja meja
	f) Spodnjeposavska regija	,367	,211	1,000	-,34	1,07
	g) Jugovzhodna Slovenija	-,023	,162	1,000	-,57	,52
	h) Osrednjeslovenska regija	-,362	,129	,287	-,79	,07
	i) Gorenjska regija	-,208	,155	1,000	-,73	,31
	j) Notranjsko-kraška regija	,090	,178	1,000	-,50	,68

*. Razlika povprečij je statistično značilna pri stopnji 0,05.

Osrednjeslovenska regija ima v povprečju statistično značilno višje cene kot Pomurska, Podravska, Koroška, Savinjska in Spodnjeposavska regija. Gorenjska regija ima v povprečju statistično značilno višje cene kot Koroška. Na podlagi predstavljenih rezultatov sem potrdila sedmo hipotezo.

Za preverjanje zadnje, osme hipoteze sem uporabila linearno regresijsko analizo. Odvisno spremenljivko predstavlja znanje v računovodskem servisu, neodvisno pa tri vprašanja o cenah računovodskih storitev. Odvisno spremenljivko znanje v računovodskem servisu sem morala najprej oblikovati, in sicer z metodo glavnih komponent. Naredila sem tudi preverjanje veljavnosti merjenja komponent. Z Bartlettovim testom sferičnosti sem preverila ustreznost spremenljivk za izvedbo faktorske analize, ki je pokazal, da spremenljivke niso neodvisne med seboj in da je nadaljnja analiza vplivov smiselna. S Kaiser-Meyer-Olkinovo (v nadaljevanju KMO) mero vzorčne ustreznosti pa sem preverila moč povezanosti med spremenljivkami. Da lahko govorimo o dobri povezanosti, naj bi bila vrednost KMO 0,80 ali več, toda v družboslovnih podatkih je tudi nekoliko nižja povezanost (vsaj 0,50) sprejemljiva. V našem primeru je KMO vrednost 0,952, zato je faktorska analiza upravičena, to vidimo tudi na Sliki 31.

Slika 31: KMO in Bartlettov test sferičnosti

Kaiser-Meyer-Olkin mera vzorčne ustreznosti		,952
Bartlettov test sferičnosti	Pribl. hi-kvadrat	4869,938
	df	66
	p	,000

Slika 32: Komunalitete

	Začetne	Izvlačene
Q9a Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Slovenskih računovodskih standardih (SRS)	1,000	,729
Q9b Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Mednarodnih standardih računovodskega poročanja (MSRP)	1,000	,434
Q9c Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o kolektivnih pogodbah	1,000	,705
Q9d Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Zakonu o davku na dodano vrednost	1,000	,770
Q9e Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Zakonu o davčnem postopku	1,000	,808
Q9f Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o poročilih, potrebnih za Banko Slovenije	1,000	,749
Q9g Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o poslovnih analitičnih poročilih	1,000	,813
Q9h Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o vrednotenju sredstev	1,000	,810
Q9i Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o finančnem poslovanju (Finančno pravo)	1,000	,819
Q9j Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o revizijskih postopkih	1,000	,709
Q9k Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o obligacijskem zakoniku	1,000	,849
Q9l Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o sodelovanju z razvijalcem računovodskih programov	1,000	,766
Izločevalna metoda: Metoda glavnih komponent.		

Vrednosti vseh komunalitet so višje od 0,20, kar vidimo na Sliki 32, torej vse spremenljivke pojasnjujejo dovolj velik delež variabilnosti odvisne spremenljivke, da nobena ni izločena. Tako oblikovana komponenta pojasnjuje 74,7 % variabilnosti, s čimer sem zadostila kriteriju dobre komponente glede na % pojasnjene variabilnosti, kot je razvidno iz Slike 33.

Slika 33: Celotna pojasnjena varianca

Komponente	Začetne lastne vrednosti			Izvleček vsote kvadratov		
	Skupaj	% variance	Kumulativni %	Skupaj	% variance	Kumulativni %
1	8,961	74,677	74,677	8,961	74,677	74,677
2	,729	6,074	80,751			
3	,487	4,055	84,806			
4	,333	2,776	87,582			
5	,295	2,455	90,037			
6	,278	2,320	92,357			
7	,227	1,888	94,245			
8	,198	1,653	95,898			
9	,151	1,260	97,158			
10	,136	1,134	98,293			
11	,106	,884	99,177			
12	,099	,823	100,000			

Izločevalna metoda: Metoda glavnih komponent.

Na Sliki 34 so predstavljene faktorske uteži, katerih višina predstavlja pomembnost vsake posamezne spremenljivke v komponenti; višja kot je utež, pomembnejša je spremenljivka za komponento.

Slika 34: Faktorske uteži komponente

	Komponenta
	1
Q9a Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Slovenskih računovodskih standardih (SRS)	,854
Q9b Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Mednarodnih standardih računovodskega poročanja (MSRP)	,659
Q9c Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o kolektivnih pogodbah	,840
Q9d Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Zakonu o davku na dodano vrednost	,878
Q9e Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o Zakonu o davčnem postopku	,899
Q9f Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o poročilih, potrebnih za Banko Slovenije	,865
Q9g Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o poslovnih analitičnih poročilih	,902
Q9h Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o vrednotenju sredstev	,900
Q9i Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o finančnem poslovanju (Finančno pravo)	,905
Q9j Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o revizijskih postopkih	,842
Q9k Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o obligacijskem zakoniku	,921
Q9l Prosim, ocenite svoje strokovno znanje o sodelovanju z razvijalcem računovodskih programov	,875

Izločevalna metoda: Metoda glavnih komponent.

a. Oblikovana 1 komponenta.

Ko je bila komponenta oblikovana, sem preverila še njeno zanesljivost. Na Sliki 35 vidimo, da je vrednost Cronbach alfe visoka, zato lahko rečemo, da je komponenta zanesljiva.

Slika 35: Statistična zanesljivost

Cronbachova alfa	N vključenih spremenljivk
,968	12

Slika 36: Statistična lestvica komponente 1

Aritmetična sredina	Varianca	Standardni odklon	N spremenljivk
39,95	171,603	13,100	12

Slika 36 prikazuje skupno povprečje komponente, ki je 3,33 (znanje je povprečno) s standardnim odklonom 1,09. Tako oblikovano komponento sem uporabila pri preverjanju vplivov v nadaljevanju.

Slika 37: Povzetek regresijskega modela za hipotezo 8

Model	R	R kvadrat	Prilagojeni R kvadrat	Standardna napaka ocene
1	,665 ^a	,443	,438	,75111585

a. Prediktorji: (Konstanta), Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?, Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?, Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?

b. Odvisna spremenljivka: FAC_znanje Znanje v računovodskem servisu – komp.

Prilagojeni R kvadrat kaže (Slika 37), da vključene neodvisne spremenljivke pojasnjujejo 43,8 % variabilnosti odvisne spremenljivke. Preverila sem tudi kakovost modela, ki je prikazana na Sliki 38. Vidimo, da je regresijski model dovolj kakovosten za napovedovanje (stopnja značilnosti F statistike je manjša od 0,05).

Slika 38: ANOVA regresijski model pri hipotezi 8

Model	Vsota kvadratov	df	Kvadrat povprečja	F	p
1					
Regresija	155,576	3	51,859	91,920	,000 ^b
Ostanek	195,769	347	,564		
Skupaj	351,345	350			

a. Odvisna spremenljivka: FAC_znanje Znanje v računovodskem servisu – komp.

b. Prediktorji: (Konstanta), Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?, Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?, Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?

Slika 39: Regresijski koeficienti pri hipotezi 8

Model	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	p	Statistika kolinearnosti	
	B	Standardna napaka	Beta			Toleranca	VIF
(Konstanta)	-1,566	,102		-15,327	,000		
Q121 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?	,392	,090	,280	4,331	,000	,385	2,599
Q122 Kakšne pa so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?	,157	,093	,128	1,698	,090	,281	3,558
Q123 In kakšne so cene, če je podjetje mesečni davčni zavezanec in ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?	,415	,088	,320	4,722	,000	,350	2,854

a. Odvisna spremenljivka: FAC_znanje Znanje v računovodskem servisu – komp.

Pri zadnji, osmi hipotezi sem tako kot pri prvi in drugi uporabila rezultate iz vprašanja o cenah, ki je imel tri podvprašanja in tri neodvisne spremenljivke. Za vsako posebej sem preverila, ali je statistično pomembna. Na Sliki 39 vidimo, da se je od treh neodvisnih spremenljivk cen računovodskih storitev izkazalo, da sta dve statistično pomembni. Na podlagi teh rezultatov lahko trdim, da boljše kot je znanje v računovodskem servisu, višje so cene in nasprotno; slabše kot je znanje, nižje so cene.

Rezultati analize so potrdili glavno hipotezo, da nizke cene za opravljene storitve v računovodskih servisih negativno vplivajo na kakovost opravljenih storitev v panogi računovodskih servisov. Treba pa je omeniti tudi omejitve, ki smo jih imeli pri sami analizi. Med več kot 4.500 podjetji, ki imajo kot glavno dejavnost registrirano dejavnost opravljanje računovodskih storitev, sem jih v vzorec zajela 402. Vzorec je podmnožica populacije, na podlagi katere sklepamo o lastnostih vse populacije. Če bi bil vzorec večji, bi se rezultati lahko razlikovali od teh, ki sem jih dobila z obstoječim. Kakovost opravljenih storitev so ocenjevali zaposleni v računovodskih servisih, vsak posameznik ima lahko različne kriterije za to, kdaj je nekaj opravljeno kakovostno. Zaposleni so v anketnem vprašalniku tudi sami ocenjevali svoje znanje. Če bi kakovost ocenjevali naročniki, pa bi bili rezultati lahko tudi drugačni.

4.7 Ugotovitve in priporočila

Večkrat sem že poudarila, da je področje računovodske dejavnosti v Sloveniji zelo neurejeno. Smiselno bi bilo uvesti kriterije, kdo te storitve lahko opravlja. Na Zbornici računovodskih servisov in Slovenskem inštitutu za revizijo lahko pridobimo certifikat o strokovni usposobljenosti računovodij. S tem se preveri znanje izvajalca, žal pa pridobitev tega certifikata ni obvezna. Na Zbornici računovodskih servisov lahko pridobimo tudi naziv strokovni vodja računovodskega servisa, ki prav tako ni obvezen, ampak prostovoljen. Če bi bila pridobitev certifikata obvezna, bi bil za vstop v panogo potreben tudi neki finančni vložek, saj je pridobitev kateregakoli certifikata plačljiva. S tem pa bi preprečili odpiranje računovodskih servisov osebam, ki za to delo niso usposobljene in nimajo niti osnovnega znanja.

Država pri preverjanju kakovosti računovodskih storitev trenutno ne dela nič. Glede na to, da je od kakovosti računovodskih informacij do neke mere odvisen tudi državni proračun, bi se lahko v to bolj aktivno vključile tudi državne institucije. ZRS je predlog zakona o računovodski dejavnosti posredovalo ustreznim ministrom že leta 2006. V naslednjih letih so zakon še izboljševali in vedno znova predlog tega posredovali prisojnim ministrom. Ti so predlogu zakona o računovodski dejavnosti namenjali malo pozornosti. Ministri so se v zadnjih letih tudi pogosto menjavali in nekateri med njimi so se celo izrekli proti temu. Vse to kaže na nezainteresiranost države za ureditev računovodske dejavnosti.

Cene za opravljene računovodske storitve so zelo različne. Za isto opravljeno storitev računovodski servisi zaračunavajo tudi do polovice manj od svojih konkurentov, medtem ko zagotavljajo enako ali celo boljšo kakovost. ZRS je imela na svoji strani objavljeno računovodsko tarifo, ki je bila računovodjem v pomoč pri oblikovanju cen; lani so to umaknili. Mislim, da bi s pomočjo bolj enotnih cen zagotovili tudi bolj kakovostne storitve.

S tem, ko računovodski servisi ne bi zaračunavali prenizkih cen, bi lahko zaposlovali tudi bolj izobražene in kakovostne kadre. Zaposleni v računovodskih servisih so velikokrat preobremenjeni, premalo plačani in nimajo možnosti za izobraževanje. To vpliva tudi na počutje zaposlenih; nezadovoljni zaposleni, ki nimajo dovolj znanja, vplivajo na samo kakovost opravljenih storitev. Cena za opravljene storitve bi morala zadostovati za dovolj izobražen kader, ki je vsako leto deležen dodatnega izobraževanja.

Potrebna je tudi večja enotnost računovodij pri tem, da je treba to dejavnost urediti. V svoji raziskavi, kjer so anketirani podali tudi svoje mnenje o ureditvi računovodske dejavnosti, sem ugotovila, da so si zaposleni v računovodskih servisih o tem neenotni. Nekateri se strinjajo z ureditvijo te z zakonom, drugi so za uvedbo obveznega certifikata, nekaterim pa je vseeno. Kar nekaj anketiranih pa je napisalo, da si ureditve te dejavnosti ne želijo, saj pri tem vidijo samo strošek. Večja enotnost in želja zaposlenih v računovodskih servisih bi pripomogli k hitrejši ureditvi te dejavnosti.

Za boljšo kakovost računovodskih storitev je potrebno tudi večje sodelovanje naročnikov. Računovodske storitve so storitve, ki jim marsikateri naročniki težko določijo kakovost. Zato je vse pogostejše, da se naročniki na podlagi cene odločajo, komu bodo to storitev zaupali. Treba jih je izobraziti, da bodo razumeli, kaj so računovodske storitve in zakaj je kakovostno računovodstvo pomembno za njihovo poslovanje. Pomembno pa je tudi, da se naročniki držijo rokov za oddajo dokumentov. Brez ustreznih dokumentov tudi dober računovodja ne more svojih storitev opravljati po predpisih in kakovostno.

SKLEP

Od leta 1990, ko se je začela dejavnost računovodskih servisov v Sloveniji razvijati, do danes število teh nenehno narašča. Prvi razlog za to je, da se vedno več ljudi odloča za samostojno podjetniško pot in tako narašča število podjetij. V Sloveniji je veliko mikro- in malih podjetij, ki sami nimajo dovolj znanja o računovodstvu. Drugi razlog pa je lahek vstop v panogo računovodskih servisov, saj ni določenih nobenih omejitev. Med leti se je konkurenca med ponudniki računovodskih storitev stopnjevala, to je še posebej opaziti po nastopu finančne krize pri nas.

V panogi računovodskih servisov v Sloveniji velja ureditev popolne konkurence. Ponudnikom je omogočen hiter vstop na trg, kupci pa imajo veliko možnost izbire. Za opravljanje dejavnosti v tej panogi ni nikakršnih omejitev. Računovodski servis lahko odpre vsak, prav tako lahko vsak tudi opravlja računovodske storitve. To pomeni, da lahko te storitve, ki so tako za podjetnika kot tudi državo zelo pomembne, opravlja vsak, ne glede na izobrazbo in znanje.

Podjetniki za storitve računovodskih servisov niso pripravljeni plačati veliko, kar je prišlo še posebej do izraza v času gospodarske krize. Na trgu so se tako pojavili računovodski servisi, ki za svoje storitve zaračunavajo tako nizke cene, da ne pokrijejo niti svojih stroškov. To pomeni, da se zaposleni v računovodskih servisih ne izobražujejo in ne dopolnjujejo svojega znanja. Zakonodaja na področju računovodstva pa se spreminja hitro, zato je nenehno izobraževanje nujno potrebno. Če se računovodja ne izobražuje in nadgrajuje svoje znanje, pride do tega, da tako podjetniki kot država dobijo premalo in neakovostne informacije. Podjetniki niso večji v računovodstvu, kar je tudi razlog, da izvajanje te funkcije zaupajo zunanjim izvajalcem. Neakovostnih informacij zato pogosto ne zaznajo takoj, temveč šele takrat, ko je škoda že narejena.

V magistrskem delu sem ugotavljala vpliv cenovne konkurence na kakovost storitev računovodskih servisov v Sloveniji. Ugotovila sem, da cena vpliva na kakovost, kar dokazuje, da trenutna ureditev na trgu računovodskih servisov ni primerna. To potrjuje tudi dejstvo, da nizke cene negativno vplivajo na znanje v računovodskem servisu. Treba bi bilo bolj ozaveščati o samem pomenu računovodskih storitev in posledicah neakovostne izvedbe teh. Tudi sam poklic računovodje ni dovolj cenjen. Računovodja mora imeti veliko znanja, sposobnost komuniciranja s strankami in dela v timu, predvsem pa mora biti pri

svojem delu natančen. Ugotovitev, da nizke cene za opravljene storitve v računovodskem servisu negativno vplivajo na obremenjenost zaposlenih v računovodskih servisih, me zato ni presenetila, kot me ni niti ugotovitev, da imajo računovodski servisi, ki so na trgu šele začeli s svojo dejavnostjo, nižje cene kot tisti, ki na trgu delujejo že deset let in več. Večina novoustanovljenih računovodskih servisov tudi nima zavarovane poklicne odgovornosti. Ker je boj za obstanek v panogi močen, nova podjetja ne vidijo druge možnosti kot konkuriranje s ceno; to pa posledično prinese tudi slabo kakovost.

Na pomanjkljivosti v panogi računovodskih servisov že nekaj let opozarjajo tako na Zbornici računovodskih servisov kot direktorji večjih računovodskih servisov in tudi različni mediji. Veliko škode je bilo zaradi nizkih cen in slabe kakovosti v panogi že narejene, v primeru konkretnjše ureditve o tem, kdo lahko opravlja poklic računovodja in kdo lahko odpre računovodski servis, bi to škodo lahko zmanjšali.

LITERATURI IN VIRI

1. Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve. (b. l.). Poslovne enote registrirane pod dejavnostjo 69.200. Najdeno 13. januarja 2015 na spletnem naslovu http://www.ajpes.si/prs/rezultati.asp?podrobno=0&tip=0&maticna=&davcna=&naziv=&ulica=&h_st=&naselje=&obcina=&posta=&dejavnost=69.200&Oblika=&status=1&MAXREC=10#
2. *Analiza zadovoljstva strank z računovodskimi servisi*. Najdeno 12. marca 2015 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/koristno/analiza_zadovoljstva_strank_z_racunovodskimi_servisi/62744
3. Avbar Salopek, A. (2015, 20. marec). Dober računovodja ni poceni. *Denar*, str. 8–9.
4. Bolarič, N. (2010). Zavarovanje pred računovodskimi napakami je priporočljivo za obe strani. Najdeno 24. julija 2015 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/288351/Zavarovanje-pred-ra%C4%8Dunovodskimi-napakami-je-priporo%C4%8Dljivo-za-obe-strani?metered=yes&sid=427502722>
5. Cvahte, U. (2004). *Opredelitev in vrednotenje storitev računovodskega servisa* (diplomsko delo). Celje: Ekonomsko-poslovna fakulteta Maribor
6. Čadež, S. (2013). *Temelji poslovnega računovodstva*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
7. Dury, C. (2004). *Management and cost accounting*. London: Thomson Learning.
8. Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage
9. Glažar, T. (2005). Trženje računovodskih storitev v Sloveniji. Najdeno 9. februarja 2015 na spletnem naslovu <http://www.cek.ef.uni-lj.si/specialist/glazar124.pdf>
10. Glažar, T. (2007). *Trženje računovodskih storitev v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za računovodstvo
11. Glažar, T. (2009). Kriza: poguba ali priložnost za računovodske servise. Najdeno 6. avgusta 2015 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/235361/Kriza-poguba-ali-prilo%C5%BEnost-za-ra%C4%8Dunovodske-servise?metered=yes&sid=429335887&cookietime=1438863374>
12. Gujarati, D. (2003). *Basic econometrics*. New York: McGraw-Hill Higher Education
13. Hadalin, J. (2010). *Primerjalna reklama po pravu Slovenije in Nemčije* (diplomsko delo). Maribor: Pravna fakulteta
14. Hočevar, M. (1999). Sodobna organizacija računovodskega servisa. *Zbornik referatov, 1. Kongres računovodskih servisov* (str. 3–16). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenija
15. Horvat, R. (2003). Računovodski servisi v Sloveniji. *Iks, revija za računovodstvo in finance*, 3(10), 21–33
16. Igličar, A., & Hočevar, M. (2011). *Računovodstvo za managerje*. Ljubljana: GV založba, založniško podjetje
17. Ivanjko, Š. (2005). Odgovornost in zavarovanje odgovornosti računovodskih servisov. *Zbornik referatov 7. kongresa računovodskih servisov* (str. 37–53). Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije
18. Ivankovič, G., & Jerman, M. (2013). *Osnove računovodstva v turizmu*. Koper: Založba

19. Javornik, M. (2003). *Prednosti in slabosti prenosa računovodstva iz podjetja v računovodski servis* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta
20. Katrulya, J. (2012). Three Steps to Pricing your Services Part 1. Najdeno 24. avgusta 2015 na spletnem naslovu <http://www.accountingweb.com/practice/team/three-steps-to-pricing-your-services-part-1>
21. Kirzner, I. (2014). *Konkurenca in podjetništvo*. Ljubljana: Inštitut Nove revije, zavod za humanistiko
22. Koletnik, F. (1996). *Računovodstvo za notranje uporabnike informacij*. Ljubljana: Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije
23. *Konkurenca*. (b.l.). V *Slovarju slovenskega knjižnega jezika*. Najdeno 31. marca 2015 na spletni strani <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>
24. Kovač, T. (1996). Uporaba računovodskih informacij pri vodenju in upravljanju malih gospodarskih družb. *Organizacija*, 29(6), 332
25. Koželj, S. (1995). Vsebinske in organizacijske posebnosti računovodskih servisov. *Zbornik referatov, 27. simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu in poslovnih financah* (str. 125). Portorož: Zveze ekonomistov Slovenije in Zveze računovodij, finančnikov in revizorjev
26. Krivec, V. (2015). Računovodstvo je zahtevna storitev, opravlja pa ga lahko vsak. Najdeno 4. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/8815828/Ra%C4%8Dunovodstvo-je-zahtevna-storitev-opravlja-pa-ga-lahko-vsak?cookietime=1433439801>
27. Lampič Tomc R. (2005). Okoliščine ob nastajanju zakona o računovodski dejavnosti. *Zbornik referatov 7. Kongres računovodskih servisov* (str. 17–21). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije
28. Macarol, B. (2001). Vloga in ustroj računovodskih servisov. *Zbornik referatov, 33. simpozija o sodobnih metodah v računovodstvu, financah in reviziji* (str. 137–151). Portorož: Zveza ekonomistov Slovenije in Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev
29. Mayr, B. (2006). Problemi računovodenja za odločanje v majhnem podjetju. Najdeno 3. marca 2015 na spletnem naslovu <http://www.vsr.si/clanki/Problemi%20racunovodenja%20v%20majhnem%20podjetju1.pdf>
30. Marcon, P. (2001, 25. januar). Sistem nizka cena – čim več strank se ne obnese. Najdeno 4. junija 2015 na spletnem naslovu http://www.replika.si/dokumenti/Sistem_nizka_cena_-_cimvec_strank.pdf
31. Možič, C. (1999). *Zakon o računovodstvu s komentarji*. Radovljica: Skriptorij KA
32. Needles, B. E. (1989). *Financial Accounting*. Boston: Houghton Mifflin Company
33. Petavs, S. (2015). Če niste zadovoljni z računovodskim servisom. Najdeno 4. junija 2015 na spletnem naslovu <http://www.finance.si/8821685/%C4%8Ce-niste-zadovoljni-z-ra%C4%8Dunovodskim-servisom?metered=yes&sid=420747288>
34. Polutnik, A. (2010, 26. april). Ali veste, kakšno bilanco ste podpisali? *Dnevnik, tematska priloga Računovodske storitve*, str. 40
35. Puc, K. (1998). *Dobre računovodske računalniške rešitve*. Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo
36. *Računovodstvo*. (b.l.). V *Slovarju slovenskega knjižnega jezika*. Najdeno 3. aprila

- 2015 na spletni strani <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>
37. Rovan, J., & Turk, T. (1999). *Analiza podatkov z SPSS za Windows*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
 38. Rogelj, R. (2000). *Statistika 2*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta
 39. Scott, D. R., & van der Walt, N. T. (1995). Choise criteria in the selection of international accounting firms. *European Journal of Marketing*, 29(1), 27–39
 40. Slovenski inštitut za revizijo. (1998). Kodeks poklicne etike računovodje. Najdeno 24. julija 2015 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/sites/default/files/rac-kodeks_etike-racunovodja.pdf
 41. Slovenski inštitut za revizijo. (1998). Kodeks računovodskih načel. Najdeno 15. avgusta 2015 na spletnem naslovu http://www.si-revizija.si/racunovodje/dokumenti/kodeks_racunovodskih_nacel.pdf
 42. Slovenski računovodski standardi. *Uradni list RS*, št. 118/05, 10/06-popr., 58/06, 112/06-popr., 3/07, 1208, 119/08, 1/10, 90/10-popr., 80/11, 2/12, 64/12, 94/14 in 2/15 – popr
 43. Snoj, B. (2000). Zadovoljstvo odjemalcev in njegovo merjenje v računovodskih servisih. *Zbornik referatov, 2. Kongres računovodskih servisov* (str. 25–40). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije
 44. Statistični urad Republike Slovenije. (2015). Število podjetij po dejavnosti (2008–2013). Najdeno 26. oktober 2015 na spletnem naslovu <http://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/Saveshow.asp>
 45. Šircelj, A. (2005). Organiziranost računovodske dejavnosti v državah članicah EU. *Zbornik referatov 7. Kongres računovodskih servisov* (str. 9–13). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije
 46. Štumberger N., Slapničar S., & Zaman Groff M. (2014). Bi obvezna pridobitev strokovnega naziva povečala kakovost računovodskih storitev?. *Iks, revija za računovodstvo in finance* 14(08/09), 14–16
 47. Terpotec, A. (2015, 20. marec). Odgovornost računovodij. *Denar*, str. 6–7.
 48. Tomc Lampič, R. (2005). Okoliščine ob nastajanju predloga Zakona o računovodski dejavnosti. *Zbornik VII. Kongresa računovodskih servisov* (str. 17–21). Portorož: Gospodarska zbornica Slovenije
 49. Turk, I., & Melavec, D. (1998). *Računovodstvo*. Kranj: Moderna organizacija v sestavi Fakultete za organizacijske vede Kranj
 50. Turk, I., & Melavec, D. (2001). *Računovodstvo*. Kranj: Moderna organizacija v sestavi Fakultete za organizacijske vede Kranj
 51. Vehar N. (1998). Kakovost računovodskih servisov pri nas. *Iks, revija za računovodstvo in finance* 25(12), 157–195
 52. Vida, I., & Dujič, D. (2004). Vedenje porabnikov v dinamičnem globalnem okolju: Empirične raziskave slovenskih porabnikov. *Srečanje ekonomistov in poslovnežev v trgovini* (str. 19–26). Ljubljana: Društvo ekonomistov
 53. Vujošević, N. (1992). *Sistemi kakovosti po ISO 9000*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
 54. Vujošević, N. (1996). *Vodilo za standarde kakovosti ISO 9000*. Ljubljana: Gospodarski vestnik
 55. Zabel, B. (1999). *Tržno pravo: teorija in praksa pravnega urejanja trga*. Ljubljana:

gospodarski vestnik

56. Zakon o gospodarskih družbah. *Uradni list RS*, št. 65/09 – uradno prečiščeno besedilo, 33/11, 91/11, 32/12, 57/12, 44/13 – odl. US, 82/13 in 55/15
57. Zbornica računovodskih servisov. Absentizem in prezentizem v dejavnosti računovodskih servisov v Sloveniji. Najdeno 8. avgusta 2015 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/pripone/210x148_ZRS_absentizem_prezentizem_web.pdf
58. Zbornica računovodskih servisov. Katalog certificiranih računovodskih servisov Slovenije. Najdeno 12. marca 2015 na spletnem naslovu https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/Za-%C4%8Dlane/Katalog-certificiranih-ra%C4%8Dunovodskih-servisov-Slovenije
59. Zbornica računovodskih servisov. (b.l.). Naloge ZRS. Najdeno 12. marca 2015 na spletnem naslovu https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/O-nas/Naloge
60. Zbornica računovodskih servisov. (b.l.). O ZRS. Najdeno 15. marca 2015 na spletnem naslovu https://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/O-nas/O-ZRS
61. Zbornica računovodskih servisov. (2014). Standard izvajalcev računovodskih storitev. Najdeno 19. februarja 2015 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/zbornica_racunovodskih_servisov/vsebina/Zastopanje-interesov/Standard-izvajalcev-ra%C4%8Dunovodskih-storitev/66005
62. Zbornica računovodskih servisov. (b.l.). Zgodovina ZRS. Najdeno 12. marca 2015 na spletnem naslovu http://www.gzs.si/slo/panoge/zbornica_racunovodskih_servisov/o_nas/zgodovina_zrs

PRILOGA

Priloga: Vprašalnik

Vprašalnik: Cene in kakovost storitev v računovodskih servisih.

Pozdravljeni,

Sem Anja Mustar, študentka magistrskega študija Računovodstva in revizije na Ekonomska fakultete v Ljubljani. Za dokončanje študija pripravljam magistrsko nalogo z naslovom Vpliv cenovne konkurence na kakovost storitev računovodskih servisov. Namen raziskave je predstaviti razpon cen med računovodskimi servisi za enako opravljeno storitev in vpliv nizkih cen na kakovost dela računovodskega servisa. Vaše sodelovanje je za raziskavo zelo pomembno, saj bomo le tako dobili potrebne podatke za analizo.

Anketa je anonimna, za izpolnjevanje pa boste potrebovali približno 10minut časa. Zbrani podatki bodo obravnavani strogo zaupno in analizirani na splošno (ne individualno). Uporabljeni bodo izključno za pripravo te magistrske naloge.

Za sodelovanje se vam prijazno zahvaljujem.

Anja Mustar

Sklop 1: Delovanje računovodskega servisa

1. Koliko časa vaš računovodski servis že deluje na trgu?
 - a) do 1 leto
 - b) 1 do vključno 5 let
 - c) več kot 5 let

2. Katere vrste storitev ponujate vašim strankam?
Možnih več odgovorov
 - a) Administrativne storitve
 - b) Knjigovodenje
 - c) Obračun plač in prispevkov za zasebnike
 - d) Obračun davka na dodano vrednost
 - e) Poročanje Davčni upravi RS, Banki Slovenije
 - f) Izdelava računovodskih izkazov
 - g) Opravljanje plačilnega prometa
 - h) Računovodsko analiziranje
 - i) Davčno svetovanje
 - j) Finančno svetovanje
 - k) Revizijske storitve
 - l) Pomoč pri preoblikovanju družbe
 - m) Obveščanje o novostih in spremembah pomembnih za poslovanje naročnika
 - n) Druge storitve (navedite): _____

3. Ali imajo vaše stranke določenega svojega skrbnika s katerim so vedno v stiku?
 - a) Da, vsaka stranka ima svojega skrbnika
 - b) Da, večina strank ima svojega skrbnika

c) Ne

4. Za koliko strank je zadolžen posamezen zaposleni?

- a) do 20
- b) 20 do 40
- c) 40 in več

5. Ali imate zavarovano poklicno odgovornost računovodij za primer povzročitve škode stranki?

- a) Da
- b) Ne

Sklop 2: Strokovno znanje in izobraževanje zaposlenih

6. Na katere od spodaj navedenih strokovnih revij, namenjenih računovodjem, revizorjem in davčnih svetovalcem, je naročen vaš računovodski servis?

Možnih več odgovorov

- a) Iks
- b) Denar
- c) Obrtnik
- d) Revizor
- e) Drugo strokovno revijo (navedite): _____
- f) Na nobeno tovrstno strokovno revijo

7. Katere od spodaj navedenih spletnih portalov, namenjenih računovodjem, revizorjem in davčnih svetovalcem, vsaj občasno spremljate?

Možnih več odgovorov

- a) Davki in računovodstvo: www.dara.si
- b) Računovodja: www.računovodja.com
- c) Inštitut za računovodstvo: www.iracunovodstvo.eu
- d) Davkoplačevalci: www.davkoplacevalci.com
- e) Zveza računovodij, finančnikov in revizorjev Slovenije: www.zvezarfr.si
- f) Gospodarska zbornica Slovenije: www.gzs.si
- g) Drug spletni portal (navedite): _____
- h) Nobenega od tovrstnih spletnih portalov

8. Koliko ur na leto vaš računovodski servis nameni izobraževanju na posameznega zaposlenega?

- a) do 20 ur
- b) 20 do 50 ur
- c) 50 ur in več

9. Prosim, ocenite svoje strokovno znanje za vsako spodaj navedeno področje. Uporabite lestvico oceno od 1 do 5, kjer ocena 1 pomeni, da je vaše znanje zelo slabo, in ocena 5, da je vaše znanje zelo dobro.

	Zelo	Slabo	Povprečno	Dobro	Zelo
--	------	-------	-----------	-------	------

	slabo				dobro
Znanje o Slovenskih računovodskih standardih (SRS)	1	2	3	4	5
Znanje o Mednarodnih standardih računovodskega poročanje (MSRP)	1	2	3	4	5
Znanje o kolektivnih pogodbah	1	2	3	4	5
Znanje o Zakonu o davku na dodano vrednost	1	2	3	4	5
Znanje o Zakonu o davčnem postopku	1	2	3	4	5
Znanje o poročilih potrebnih za Banko Slovenije	1	2	3	4	5
Znanje o poslovnih analitičnih poročilih	1	2	3	4	5
Znanje o vrednotenju sredstev	1	2	3	4	5
Znanje o finančnem poslovanju (Finančno pravo)	1	2	3	4	5
Znanje o revizijskih postopkih	1	2	3	4	5
Znanje o obligacijskem zakoniku	1	2	3	4	5
Znanje o sodelovanju z razvijalcem računovodskih programov	1	2	3	4	5

Sklop 3: Cene računovodskih storitev

10. Kakšno je vaše splošno mnenje o cenah računovodskih storitev vašega servisa?

- a) Imamo nizke cene
- b) Imamo primerne cene
- c) Imamo visoke cene

11. Kako je na cene vaših računovodskih storitev vplivala gospodarska kriza?

- a) Cene so ostale nespremenjene
- b) Cene smo malo znižali
- c) Cene smo občutno/zelo znižali
- d) Cene smo malo zvišali
- e) Cene smo občutno/zelo zvišali

12. Prosim, pomislite na opravljanje računovodskih storitev za s.p. podjetje iz dejavnosti prevajanja.

12.1 Kakšne so mesečne cene za to podjetje, če podjetje ni davčni zavezanec ter ima 10 izdanih in 10 prejetih računov mesečno?

- a) do vključno 50 €
- b) nad 50 € do vključno 100 €
- c) nad 100 €

12.2 Kakšne pa so cene, če podjetje je mesečni davčni zavezanec ter ima 30 izdanih in 30 prejetih računov mesečno?

- a) do vključno 100 €
- b) nad 100 € do vključno 150 €

c) nad 150 €

12.3 In kakšne so cene, če podjetje je mesečni davčni zavezanec in ima 100 izdanih in 100 prejetih računov mesečno?

a) do vključno 300 €

b) nad 300 € do vključno 600 €

c) nad 600 €

13. Ali sicer spremljate tudi cene računovodskih storitev drugih/konkurenčnih računovodskih servisov?

a) Da, redno

b) Da, občasno

c) Ne

Sklop 4: Kakovost računovodskih storitev

14. Kako na splošno ocenjujete kakovost vaših računovodskih storitev? Uporabite lestvico oceno od 1 do 5, kjer ocena 1 pomeni, da je kakovost zelo slaba, in ocena 5, da kakovost zelo dobra.

Zelo slaba	Slaba	Povprečna	Dobra	Zelo dobra
1	2	3	4	5

15. Kako so po vašem mnenju s kakovostjo vaših računovodskih storitev zadovoljne vaše stranke? Uporabite lestvico oceno od 1 do 5, kjer ocena 1 pomeni, da so zelo nezadovoljne, in ocena 5, da so zelo zadovoljne.

Zelo nezadovoljne	Nezadovoljne	Niti-niti	Zadovoljne	Zelo zadovoljne
1	2	3	4	5

Sklop 5: Splošna vprašanja

16. Kakšna je pravna oblika vašega računovodskega servisa?

a) s.p.

b) d.o.o.

c) Drugo (navedite): _____

17. Kolikšno je število zaposlenih v vašem računovodskem servisu na dan 31. 12. 2014:

18. V kateri regiji je registriran vaš računovodski servis?

a) Pomurska regija

b) Podravska regija

c) Koroška regija

d) Savinjska regija

e) Zasavska regija

f) Spodnjeposavska regija

g) Jugovzhodna Slovenija

h) Osrednjeslovenska regija

i) Gorenjska regija

- j) Notranjsko – kraška regija
- k) Goriška regija
- l) Obalno – kraška regija

19. Kakšno izobrazbo imajo sicer v največji meri po vaši oceni računovodje?

- a) osnovno šolo
- b) srednjo šolo
- c) višja
- d) visoka
- e) univerzitetna
- f) magisterij

20. Prosim, označite vaš spol:

- a) Moški
- b) Ženska

21. Kakšen je vaš položaj v računovodskem servisu:

- a) Direktor
- b) Računovodja
- c) Knjigovodja
- d) Administrator
- e) Drugo (navedite):_____