

# ANALIZA COMPORTAMENTULUI BENEFICIARILOR DE SERVICII SPECIALIZATE FINANCIAR-CONTABILE DIN REGIUNEA NORD-EST ÎN RELAȚIILE CU FURNIZORII DE ASTFEL DE SERVICII

Vasile CRISTIA, drd, Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” Iași, România  
e-mail: [vasilecristia@yahoo.com](mailto:vasilecristia@yahoo.com)

**Abstract.** Scopul acestui articol este de a trece în revistă comportamentul beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile din Regiunea Nord-Est, România, în relațiile cu furnizorii de astfel de servicii.

Abordarea deciziilor de cumpărare cunoaște o mare diversitate, fiind determinată în foarte mare măsură de mediul în care își desfășoară activitatea și prin multitudinea factorilor care influențează în mod direct sau indirect a procesului decizional de cumpărare. Utilizând tehnica focus grup, am analizat comportamentul beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile din regiunea Nord-Est a României în relațiile cu furnizorii de astfel de servicii.

**Cuvinte cheie:** comportamentul consumatorului, focus grup.

**JEL classification** M30, M41

## 1. INTRODUCERE

În noua arhitectură a sistemului financiar-contabil, comportamentul consumatorului se poate explica prin cunoașterea și analiza sistemului de factori ce acționează în strânsă legătură și intercondiționare în care acționează și îndeosebi a mediului, locului și rolului pe care aceștia le au în sistem. Analizând comportamentul consumatorului, Ph Kotler (Kotler 1999, pag 334-338) pornește de la analiza factorilor care îl influențează grupați în :

1. factorii culturali- reprezentați de: cultură, subcultură și clasa socială;
  2. factorii sociali care includ: grupuri de referință, familie, roluri și statusuri;
  3. factori personali care se referă la: vârsta și stadiul din ciclul de viață, ocupația, stilul de viață, circumstanțe economice, personalitatea și părerea despre sine;
  4. factori psihologici- desemnați prin: motivație, percepție, învățare, convingeri și atitudini.
- Pornind de la factorii care influențează comportamentul consumatorului în relațiile cu prestatorii de servicii specializate financiar-contabile din regiunea Nord-Est a României s-a întreprins și realizat o cercetare calitativă, utilizând tehnica focus grup.

Studiul respectiv își propune înțelegerea cerințelor și așteptărilor beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile în relațiile de colaborare cu prestatorii de astfel de servicii specializate. În vederea desfășurării eficiente a cercetării calitative s-a ales ca locație societatea profesională de servicii de contabilitate, audit financiar și consultanță Internațional Cont Audit SRL, cu sediul social în orașul Târgu Ocna, str. Costache Negri, bl. C5, ap. 2, județul Bacău. Societatea prestează servicii profesionale la un număr de 47 societăți comerciale, privind conducerea și organizarea contabilității precum și servicii de auditare a situațiilor financiare la un număr de patru societăți comerciale. Concomitent cu alegerea locației s-a procedat la planificarea activităților și definitivarea instrumentelor necesare de cercetare, respectiv chestionarul de selecție a principalilor respondenți, beneficiarii de servicii specializate financiar-contabile și lista temelor și subtemelor ce se impun a fi abordate în cadrul interviului de profunzime semi-directiv. Astfel, în vederea studierii în detaliu a percepțiilor și așteptărilor beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile în relațiile cu prestatorii de astfel de servicii s-a optat pentru metoda calitativă de cercetare numită interviul de profunzime semi-directiv prin metoda focus grup. Focus grupul reprezintă o tehnică ce implică aplicarea interviului de profunzime asupra unui grup selectat pe baza unor criterii ce demonstrează relevanța opiniilor lor asupra subiectului, respectiv mediul în care își desfășoară activitatea, pregătirea generală și profesională, vârsta, prezintă caracteristici similare (Kitziner, 1994, Thomas et al 1995) și pot înțelege și discuta subiectul focalizat atât în moderatorul cât și cu ceilalți participanți ai grupului (Richardson și Rabie, 2001). Mai mult decât atât, selecția participanților la focus grup are în vedere și cunoștințele acestora asupra subiectului focalizat pentru a putea aplica rezultatele obținute (Burrows și Kendall, 1997).

Avantajul principal al utilizării focus grupului este capacitatea sa de a genera date bazate pe sinergia interacțiunii grupului ( Green et al 2003).

Această lucrare contribuie la literatura de specialitate prin evidențierea percepției beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile cu experiența de peste 10 ani, în relațiile cu prestatorii de astfel de servicii profesionale. La întocmirea chestionarului de selecție s-a avut în vedere stabilirea beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile care au avut relații contractuale între 10 și 15 ani cu firma prestatoare de astfel de servicii. Astfel, considerăm că această analiză este importantă pentru beneficiarii de servicii specializate financiar-contabile în relațiile cu firma prestatoare, în vederea eficientizării relației cu prestatorii de astfel de servicii și pentru asigurarea obținerii de consiliere fiscală și financiară, de analiză economică privind activitatea firmei, oportunități de afaceri, transfer de responsabilitate pe probleme de conducere și organizarea contabilității sub beneficiul respectării unor prevederi legale și chiar evitarea unor amenzi.

Lucrarea este structurată astfel; Secțiunea a doua prezintă datele utilizate și detaliile metodologice, secțiunea a treia, detaliază rezultatele obținute, iar secțiunea a patra asigură furnizarea concluziilor.

## **2. Aspecte metodologice.**

În elaborarea chestionarului de selecție s-a avut în vedere includerea unor întrebări care să conducă la cuprinderea în cercetare a unor subiecți, beneficiari de servicii specializate financiar-contabile, reprezentativi pentru obiectivele urmărite, respectiv manageri ai firmelor beneficiare de servicii specializate financiar-contabile, conform cerințelor tehnicii focus grup (Krueger și Casey, 2000).

Lista temelor și subtemelor care au fost abordate în cadrul interviului de profunzime semi-directiv este prevăzută în tabelul nr.1

**Tabelul 1. Lista temelor și subtemelor din cadrul interviului de profunzime:**

<b>1. Despre piața serviciilor specializate financiar-contabile</b>
1.1. Importanța și rolul serviciilor specializate financiar-contabile în economie
1.2. Factorii de care depinde oferta și cererea de servicii specializate financiar-contabile
1.3. Despre piața neagră a serviciilor specializate financiar-contabile
<b>2. Opinii privind costurile implicate de producere și comunicarea informației financiar-contabile</b>
2.1. Despre costul privind conducerea și organizarea contabilității
2.2. Costurile înregistrate privind arhivarea, păstrarea și stocarea informațiilor
2.3. Considerente privind evaluarea raportului cost/beneficiu în realizarea serviciilor specializate financiar-contabile.
<b>3. Cerințe și așteptări ale beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile în relațiile cu prestatorii de astfel de servicii</b>
3.1. Conturați imaginea relației ideale beneficiar-prestator de servicii specializate financiar-contabile
3.2. Comportamentul prestatorului în realizarea serviciilor specializate financiar-contabile
3.3. Avantajele beneficiarilor ca urmare a unei relații de colaborare ideală cu prestatorul

*Sursa: prelucrare proprie*

După cum putem observa în tabelul nr.1, am realizat patru interviuri de profunzime, structurate pe 4 mari teme, fiecare temă fiind structurată la rândul ei în subteme ce segmentează tema principală.

Analiza informațiilor culese prin intermediul interviului de profunzime semi-directiv pe baza analizei de conținut, metodă specific de analiză a datelor calitative.

Mărimea esanșionului a fost stabilită la un număr de 8 subiecți, invitați, pe bază de voluntariat, după criteriile, durata contractuală, bună reputație, pregătire generală și profesională, experiență managerială în conducerea și administrarea societății, atât din mediul urban cât și din

mediul rural. Criterii preluate și utilizate în concordanță cu literatura de specialitate din domeniu (Krueger, 1994, Thomas et al 1995).

Subiecții au fost aleși din lista beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile a SC Internațional Cont Audit SRL, în concordanță cu cerințele metodologice din literatura de specialitate (Thomas et al 1995, Richardson și Rabiee 2001, Burrows și Kendall, 1997). Din lista de opt personae invitate, au răspuns invitației un număr de șapte persoane, o persoană nu a fost prezentă, nu se cunoaște motivul, constituind astfel optimul pentru focus grup (Krueger și Casey, 2000).

Focus grupul a avut loc la SC InternaționalCont Audit SRL, cu sediul social în orașul Târgu Ocna, str. Costache Negri, bl.C5, ap.2, parter, județul Bacău, locație prestatoare de servicii profesionale specializate financiar-contabile, reprezentând clădire modern, și incapatoare, prevăzută cu mijloace de înregistrare audio și video.

Eșantionul este compus din manageri de societăți comerciale, beneficiari de servicii specializate financiar-contabile.

**Tabelul 2. Structura eșantionului de cercetare**

Respondent	Mediul	Experiență profesională	Studii	Obiect de activitate	Denumirea societății
Respondent 1	Urban	Peste 50 ani	Medii	Producție mobilă	SC FLORIMOB SRL
Respondent 2	Rural	Peste 20 ani	Superioare	Farmacie	SC NEWPHARMA SRL
Respondent 3	Urban	Peste 20 ani	Medii	Prelucrare lemn	SC RAMNIC SRL
Respondent 4	Rural	Peste 30 ani	Superioare	Construcții	SC SEMARINO SRL
Respondent 5	Urban	Peste 30 ani	Superioare	Comerț cu amanuntul	SC GENDANROM SRL
Respondent 6	Rural	Peste 25 ani	Medii	Transport marfă	SC TRAF0 SRL
Respondent 7	Urban	Peste 15 ani	Medii	Construcții	SC WICMAS IMPEX SRL

*Sursa: prelucrare proprie*

Structura eșantionului este compusă din două femei și cinci bărbați, aleși aleatoriu atât din beneficiarii din mediul urban cât și din mediul rural (respectiv patru respondenți din mediul urban și trei respondenți din mediul rural), cu experiență profesională cuprinsă între 15 ani și 50 ani. Datele analitice sunt prezentate în Tabelul nr.2. Din prezentarea datelor cuprinse în Tabelul nr.2 rezultă că grupul este omogen, din punct de vedere al experienței profesionale și a relațiilor contractuale, fiind în acord cu alte studii precum Carey(1994) și Krueger și Casey(2000).

### **3. REZULTATE OBȚINUTE.**

Pe baza grilei de sinteză rezultată din informațiile primare obținute s-au realizat:

- **Analiza pe verticală**, prin abordarea în interiorul aceleiași interviu a modelului în care fiecare respondent a abordat temele și subtemele interviului de profunzime;
  - **Analiza pe orizontală** este important pentru că reflectă modul în care fiecare temă sau subtemă este abordată de către toți respondenții.
- Această analiză este importantă întrucât ea reprezintă fundamentul raportului de stadiu calitativ. Astfel, într-o primă fază prezentăm importanța acordată de către participanți a temelor propuse, prezentate în Tabelul nr.2.

**Tabelul 3. Importanța relativă a abordărilor managerilor firmelor beneficiare de servicii specializate financiar-contabile**

<b>Problematice abordată</b>	<b>Pondere în total intervievați %</b>
Tema 1. Despre piața serviciilor specializate financiar-contabile	23,17
Tema 2. Opinii privind costurile implicate de producerea și comunicarea informației financiar-contabile	45,82
Tema 3. Cerințe și așteptări ale beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile în relațiile cu prestatorii de astfel de servicii	31,01
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

*Sursa: prelucrare proprie*

Observăm din Tabelul nr.3 că ponderea cea mai mare din total (45,82%) o reprezintă costurile implicate de producerea și comunicarea informației financiar-contabile, urmată de cerințele și așteptările beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile în relațiile cu prestatorii de astfel de servicii, respectiv (31,01 %). De asemenea, putem constata că prima temă, privind piața serviciilor specializate financiar-contabile are un grad de importanță (23,17%) relativ similar și nu diferă cu mult una față de alta din aceasta perspectivă.

Analiza pe orizontală a interviurilor realizate în rândul beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile prin abordarea sintetică a fiecărei teme supuse discuției prezintă următoarele:

**Tema: Despre piața serviciilor specializate financiar-contabile.**

Înlegătură cu importanța și rolul serviciilor specializate financiar-contabile, respondentul nr.5, precum și managerii de societăți comerciale beneficiari de astfel de servicii, opiniază că importanța serviciilor financiar-contabile este incontestabilă, dar acestea sunt generatoare de costuri. Respondenta nr.1 arată că activitatea pe care o desfășoară este sufocantă și excesivă de fiscalitatea care se modifică foarte des.

**Tema: Opinii privind costurile implicate de producerea și comunicarea informației financiar-contabile.**

Respondentul nr.8, precum și beneficiarii de servicii specializate financiar-contabile, participanți la focus grup, în majoritatea lor sunt de accord că, costurile privind conducerea și organizarea contabilității sunt sufocante și acestea datorită fiscalității excesive și modificărilor permanente a legislației fiscale. Respondentul nr.2, precum și beneficiarii de servicii specializate financiar-contabile arată că ținerea contabilității se mărginește la înregistrări contabile și nu la analize la fața locului.

**Tema: Cerințe și așteptări ale beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile în relațiile cu prestatorii de astfel de servicii**

Proiecția relației beneficiar-prestator de servicii specializate financiar-contabile, impune comunicarea permanentă și continuă cu prestatorul de servicii specializate financiar-contabile. Respondentul nr.3 și majoritatea subiecților participanți la focus grup au așteptări de la prestatorul de servicii specializate financiar-contabile, privind aprecierea muncii celuilalt, executarea cu bună credință a clauzelor contractuale, consecvență între vorbe și fapte, precum și răbdare pentru consiliere economică, fiscal și financiară. Respondentul nr.7 și majoritatea participanților la focus grup, arată că o colaborare ideală între beneficiar și prestatorul de servicii financiar-contabile poate genera o serie de avantaje atât pentru beneficiar cât și pentru prestator.

**5.CONCLUZII.**

Identificarea aspectelor de factură calitativă și a concluziilor corespunzătoare s-a dovedit etapa cea mai grea, cea mai anevoioasă, dar și cea mai motivantă a analizei calitative. Rezultatele obținute scot în evidență responsabilitatea beneficiarilor de servicii specializate financiar-contabile în relație cu prestatorii de astfel de servicii.

De asemenea, am remarcat atenția deosebită acordată de beneficiarii de servicii specializat financiar-contabile în relațiile cu prestatorii de astfel de servicii, identificări și analiza factorilor restrictivi care împiedică, în prezent, promovarea relațiilor beneficiar, prestator de servicii specializate financiar-contabile

Un prim factor este reprezentat de fiscalitatea și birocrăția excesivă, care reduce timpul alocat comunicărilor cu clienți în vederea efectuării analizelor economice

Relațiile de lungă durată dintre beneficiarii de servicii specializate financiar- contabile și prestatorii de astfel de servicii se bazează pe o multitudine de factori precum: sinceritate, cinste, echitate, respect reciproc, pe cunoaștere a problemelor și constituirea unei echipe unite, armonice, înțelegere, cinste, integritate și independență.

### **Referințe bibliografice:**

Burrows D și Kendall S (1997) Focus groups: What are they and how can they be used in nursing and health care research? *Social Sciences in Health* 3, pp.244–253.

Carey M. (1994) The group effect in focus groups: planning, implementing, and interpreting focus group research. In *In Critical Issues in Qualitative Research Methods* (Morse J., ed.), Sage Publications, London, pp. 225–241

Green JM, Draper AK și Dowler EA (2003) Shortcut to safety: risk and ‘rules of thumb’ in accounts of food choice. *Health, Risk and Society* 5, pp.33–52.

Kitzinger J (1995) Qualitative research: introducing focus groups. *British Medical Journal* 311, pp.299–302

Krueger RA (1994) *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Krueger RA și Casey MA (2000) *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Richardson CA și Rabiee F (2001) ‘A Question of Access’ – an exploration of the factors influencing the health of young males aged 15–19 living in Corby and their use of health care services. *Health Education Journal* 60, pp. 3–6

Thomas L, MacMillan J, McColl E, Hale C și Bond S (1995) Comparison of focus group and individual interview methodology in examining patients satisfaction with nursing care. *Social Sciences in Health* 1, pp. 206–219.