

HIERARCHIZACJA KRYTERIÓW OCENY JAKOŚCI USŁUG SERWISOWYCH MASZYN ROLNICZYCH - OPINIA KONSUMENTA

Streszczenie

Przeprowadzono badania ankietowe mające na celu ustalić zbiór kryteriów, decydujących o jakości usług wykonywanych przez zakłady serwisowe maszyn rolniczych. Badania opinii klientów na temat jakości obsługi technicznej maszyn rolniczych pozwolą podnieść jakość usług świadczonych przez zakłady serwisowe, jak również lepiej rozpoznawać potrzeby klientów. Umożliwi to szybkie podjęcie działań korygujących, mogących zwiększyć zadowolenie rolników oraz umocnić wizerunek zakładu serwisowego.

Wprowadzenie

Podczas eksploatacji części maszyn rolniczych ulegają zużyciu i starzeniu, w wyniku czego następuje rozregulowanie zespołów maszyny. Konieczna jest więc okresowa wymiana materiałów eksploatacyjnych, zabezpieczenie niszczących powłok ochronnych, utrzymanie w stanie zdatnym do użytkowania akumulatora, sprawdzenie ciśnienia w oponach i wiele innych czynności, które określa się łącznie jako obsługę techniczną [1].

W celu osiągnięcia wysokiej jakości i niezawodności oraz efektywnego funkcjonowania maszyn rolniczych konieczne jest przeprowadzanie obsługi technicznej na wysokim poziomie. Producenci maszyn rolniczych powinni zapewnić swoim klientom ofertę odpowiednio zorganizowanych oraz wyposażonych zakładów serwisowych.

Poprawa obsługi technicznej przynosi długookresowe korzyści finansowe dla producentów maszyn rolniczych, jak również jest zachętą do zakupu określonej marki produktu. Inną przyczyną znaczenia obsługi technicznej maszyn rolniczych, jako usługi świadczonej przez producenta, jest częste występowanie awarii ciągników rolniczych. Jednak awarie ciągników i maszyn rolniczych nie muszą stanowić krytycznego ogniska ich użytkowania, jeżeli będą szybko usunięte i starannie wykonane pod względem jakości. Stąd obserwowane są tendencje rozwoju usług w zakresie obsługi technicznej świadczonej przez producentów maszyn rolniczych.

Oprócz autoryzowanych zakładów usługowych maszyn rolniczych na rynku funkcjonują także zakłady uniwersalne, których zakres świadczonych usług jest rozszerzany, np. o naprawy i przeglądy amatorskich urządzeń ogrodowych.

Prowadzenie zakładu usługowego maszyn rolniczych ma wymierne skutki finansowe. Okazuje się, że wniesiony wkład pieniężny w obsługę techniczną maszyn i ciągników rolniczych przynosi dwa razy większy dochód niż pieniądze zainwestowane w ich produkcję [2].

W warunkach gospodarki wolnorynkowej na rynku ciągników i maszyn rolniczych wygrywają te firmy, które lepiej zorganizowały serwis techniczny zarówno w okresie gwarancji, jak i w późniejszym okresie eksploatacji sprzętu rolniczego. W dostępnej literaturze brak jest metod umożliwiających ocenę jakości usług w zakresie obsługi technicznej maszyn rolniczych z punktu widzenia konsumenta.

Cel pracy

Celem pracy jest zebranie i hierarchizacja kryteriów jakości usług świadczonych przez zakłady serwisowe maszyn rolniczych. Wyniki uzyskane z badań będą podstawą do

wprowadzenia systemów jakości w tych zakładach, a rozpoznane potrzeby klientów usług serwisowych pozwolą uzyskać przewagę nad konkurencją.

Material i metody

Ocena kryteriów jakości usług serwisowych maszyn rolniczych została dokonana z punktu widzenia usługobiorcy, konsumenta tych usług, którym jest rolnik. Metodą wywiadu bezpośredniego ankietą została przedłożona do oceny 100 respondentom. Ankietowanymi byli rolnicy, uczestnicy Międzynarodowych Targów Mechanizacji Rolnictwa „Polagra Agro-Premiery”, które odbyły się na terenie Międzynarodowych Targów Poznańskich w 2007 roku.

Pytania typu zamkniętego dotyczyły m.in. organizacji serwisu, jego oferty, obsługi klienta, warsztatu i magazynu. Oceniano jedenaście cech, które stanowią kryteria oceny jakości usług serwisowych maszyn rolniczych. Należą do nich:

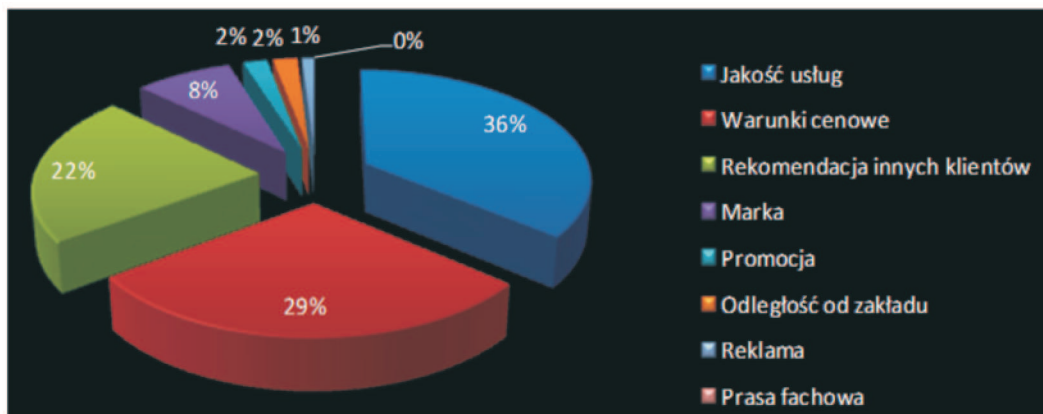
- wygląd zewnętrzny pomieszczeń i maszyn,
- prezentacja wizualna personelu,
- materiały informacyjne i promocyjne,
- jakość użytych do naprawy części wymiennych,
- niezawodny i dokładny sposób świadczenia usług,
- szybkość i sprawność wykonywania usługi,
- doświadczenie i kwalifikacje personelu technicznego,
- lokalizacja i godziny pracy zakładu serwisowego,
- empatia okazywana klientowi,
- dogodne warunki płatności,
- terminowość realizacji zleceń.

Każdej z cech jakościowych przydzielano ocenę od 1 do 5, gdzie 5 oznacza cechę bardzo ważną (najwyższa ocena), 4 - ważną, 3 - średnio ważną, 2 - mniej ważną, 1 - mało istotną cechę (najniższa ocena) usługi serwisowej. Ostateczny ranking kryteriów usług serwisowych maszyn rolniczych powstał na podstawie wskaźnika jakości, którego wartość liczbowa uzyskano przez sumowanie iloczynów poszczególnych ocen i deklaracji ankietowanych.

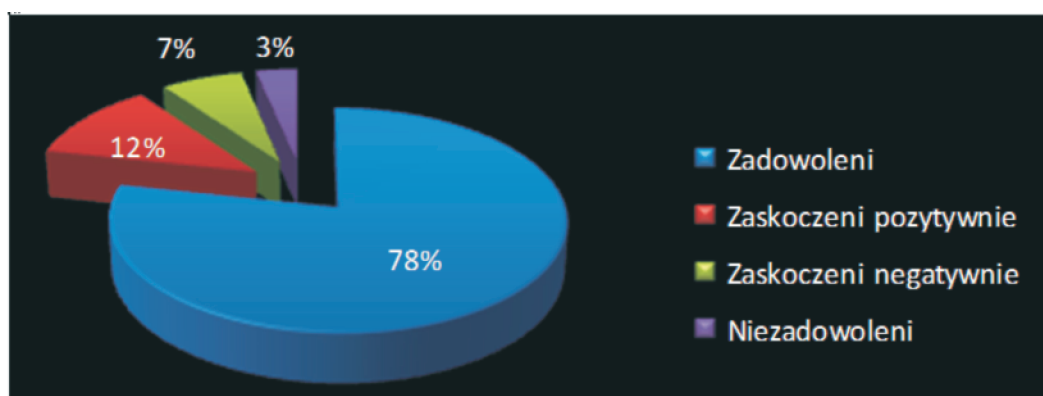
Wyniki badań

Na wstępie klienci zakładów serwisowych maszyn rolniczych określili swoje predyspozycje co do wyboru określonego punktu serwisowego. Respondenci mieli do wyboru osiem wariantów odpowiedzi, z których maksymalnie mogli zaznaczyć dwie.

Z przeprowadzonych badań wynika, że klienci wybierając konkretny zakład serwisowy kierują się przede wszystkim jakością świadczonych usług (rys. 1).



Rys. 1. Czynniki, którymi kierują się konsumenci przy wyborze zakładu serwisowego maszyn rolniczych [3]
 Fig. 1. Factors by which consumers are guided when choosing the service plant of agricultural machines [3]



Rys. 2. Badanie satysfakcji klientów zakładów serwisowych maszyn rolniczych [3]
 Fig. 2. Poll on satisfaction of customers of agricultural machines service plants [3]

Tab. Ranking końcowy kryteriów oceny jakości usług serwisowych maszyn rolniczych dokonany przez klientów oraz oceny cząstkowe kryteriów i wskaźnik jakości

Table. The final ranking of evaluation criteria of quality of the after service of agricultural machines made by customers and fragmentary assessments of criteria and the rate of quality

Ranga kryterium	Nazwa kryterium	Ocena 5	Ocena 4	Ocena 3	Ocena 2	Ocena 1	Wskaźnik jakości
1	Niezawodny i dokładny sposób świadczenia usług	77	21	2	0	0	475
2	Jakość użytych do naprawy części wymiennych	75	18	6	1	0	467
3	Doświadczenie i kwalifikacje personelu technicznego	70	24	5	0	1	462
4	Szybkość i sprawność wykonywania usługi	59	35	4	2	0	451
5	Terminowość realizacji zleceń	60	31	7	2	0	449
6	Dogodne warunki płatności	37	39	20	3	1	408
7	Empatia okazywana klientowi	30	48	20	0	2	404
8	Lokalizacja i godziny pracy zakładu serwisowego	16	45	35	1	3	370
9	Materiały informacyjne i promocyjne	12	30	33	22	3	326
10	Wygląd zewnętrzny pomieszczeń i urządzeń	5	34	45	13	3	325
11	Prezentacja wizualna personelu	14	25	37	17	7	322

Ważne są również: cena usługi, opinia innych użytkowników oraz renoma zakładu na rynku usług serwisowych maszyn rolniczych.

Na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych uzyskano również informację o odczuciach klientów po skorzystaniu z usług danego zakładu serwisu technicznego maszyn rolniczych. Wyniki zamieszczono na wykresie (rys. 2).

Oceny poszczególnych kryteriów decydujących o jakości usług serwisowych maszyn rolniczych uzyskane od stu ankie-

towanych klientów za pomocą pięciostopniowej skali punktowej oraz ostateczny ranking kryteriów jakości zamieszczono w tabeli.

Ankietowani klienci zakładów serwisowych maszyn rolniczych zwracają przede wszystkim uwagę na dokładny i fachowy sposób wykonania usług oraz jakość użytych w naprawie części wymiennych. Doceniają także wykształcenie i doświadczenie pracowników oraz szybkość i terminowość wykonania usługi. Różnica między wartościami wskaźników

jakości tych kryteriów (ranga 15) są niewielkie. W mniejszym stopniu klientom zależy na sposobie dokonywania zapłaty za usługę oraz okazywaną w stosunku do nich uprzejmość personelu (ranga 6 i 7). Pozostałe kryteria, które uzyskały rangi od 8 do 11 odgrywają według ankietowanych mniejsze znaczenie w ocenie jakości globalnej usług serwisowych maszyn rolniczych.

Podsumowanie i wnioski

Wyniki badań ankietowych przeprowadzone wśród aktualnych i przyszłych klientów usług serwisowych maszyn rolniczych pozwoliły na sformułowanie wniosków końcowych.

1. Zaprezentowana metoda pozwala na precyzyjną, bo opartą na liczbowym wskaźniku jakości, hierarchizację parametrów decydujących o jakości usług wykonywanych przez zakłady serwisowe maszyn rolniczych.
2. Z przeprowadzonej analizy wynika, że takie czynniki, jak: niezawodny i dokładny sposób świadczenia usług, jakość użytych do naprawy części wymiennych, doświadczenie i kwalifikacje personelu, terminowość realizacji zleceń, szybkość i sprawność wykonywania usługi, są najważniejsze dla klientów usług serwisowych maszyn

rolniczych. Kryteria te powinny być w pierwszej kolejności brane pod uwagę przy wdrażaniu systemów zarządzania jakością w zakładach świadczącym usługi w zakresie obsługi technicznej.

3. Wymagania klientów zakładów serwisowych maszyn rolniczych będą rosły, dlatego przedsiębiorstwa te powinny prowadzić systematyczne badania oceny jakości z punktu widzenia konsumenta. Celowym jest poszerzenie wachlarza oferowanych usług, np. o profesjonalne doradztwo agrotechniczne, szybki dostęp do części wymiennych, pełnienie dyżurów w szczytowych okresach prac polowych.

Literatura

- [1] Rzeźnik C.: Wprowadzenie do metodyki prac magisterskich i projektów w technice rolniczej. Wyd. AR, Poznań, 2005.
- [2] Skudlarski J.: Poziom obsługi posprzedażnej jako kryterium oceny wizerunku producentów ciągników i maszyn rolniczych. Technika Rolnicza Ogrodnicza Leśna, 2006, nr 3.
- [3] Tomaszewska M.: Systematyzacja kryteriów jakości w obsłudze technicznej maszyn rolniczych. Praca magisterska. Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu, Instytut Inżynierii Rolniczej, Poznań, 2007.

HIERARCHIZATION OF CRITERIA OF THE QUALITY ASSESSMENT OF AFTER SALES SERVICE OF AGRICULTURAL MACHINES OPINION OF CUSTOMER

Summary

A questionnaire survey was conducted with the aim to establish the set of criteria deciding about the service quality of agricultural machines made by service plants. An opinion poll of customers on the quality of the technical support will allow to raise the quality of provided services by service plants on the higher level as well as to recognize better and better the customers needs. It will make possible to take fast correcting actions able to increase the satisfaction of farmers and to strengthen the image of service plant.



IZBA PRZEMYSŁOWO HANDLOWA BRANŻ MASZYN ROLNICZYCH I SPOŻYWCZYCH (Chamber of Industry & Commerce of Agricultural & Food Processing Machines)



Prezes
prof. dr inż. Kazimierz Mielec

Izba Przemysłowo - Handlowa Branż Maszyn Rolniczych i Spożywczych:

- jest ogólnopolską organizacją samorządu gospodarczego. Członkami Izby są polskie przedsiębiorstwa produkcyjne i handlowe branż ciągników, maszyn rolniczych, ogrodniczych i leśnych oraz maszyn i urządzeń spożywczych i gastronomicznych. Wsparciem naszej Izby jest członkostwo placówek naukowo - badawczych i doświadczalno - konstrukcyjnych oraz przedsiębiorstw projektowych i doradztwa gospodarczego. Działamy na podstawie Ustawy o izbach gospodarczych oraz Statutu Izby.
- reprezentuje członków na krajowych i zagranicznych rynkach promując ich wyroby i usługi, gromadzi informacje i prowadzi bank danych w zakresie marketingu.
- pomaga firmom krajowym i zagranicznym w nawiązywaniu bezpośrednich kontaktów w zakresie prowadzenia prac badawczych, organizowania sympozjów i konferencji specjalistycznych, pokazów maszyn oraz udziału w krajowych i zagranicznych wystawach i targach.



ZAPRASZAMY DO WSPÓŁPRACY

60-963 POZNAŃ, ul. Starołęcka 31,
Tel.: (+48-61) 8712-200, (+48-61) 8712-222, fax (+48-61) 879-32-62, e-mail: iph@pimr.poznan.pl