P.17

SESJA WYDZIAŁOWA STUDENCKICH KÓŁ NAUKOWYCH
SSKN – 24.05.2022r.

OCENA JAKOŚCI USŁUG NA PRZYKŁADZIE PRZEDSIĘBIORSTWA ŚWIADCZĄCEGO USŁUGI INFORMATYCZNE

Monika Koczwara

Koło Naukowe Inżynierii Produkcji, Sekcja: Zarządzanie Innowacjami i Systemy Jakości

Ocena jakości usług w porównaniu z produktami materialnymi jest działaniem o wiele trudniejszym ze względu na specyficzną naturę usług i szereg charakteryzujących je cech, a także subiektywność postrzegania jakości przez klienta. Celem pracy była ocena jakości usług w rzeczywiście funkcjonującym na rynku przedsiębiorstwie z sektora MŚP, które świadczy usługi informatyczne. Analizie została poddana usługa wdrożenia oprogramowania. W pracy scharakteryzowano zastosowaną do oceny jakości usług metodę SERVQUAL. Kwestionariusz będący narzędziem tej metody został opracowany na podstawie dogłębnej analizy procesu wdrożeniowego w badanym przedsiębiorstwie. Dzięki zastosowaniu tej metody możliwe jest zrozumienie przyczyn problemów związanych z jakością usług, określenie braków jakości oraz zastosowanie odpowiednich środków zaradczych w celu ich zlikwidowania.

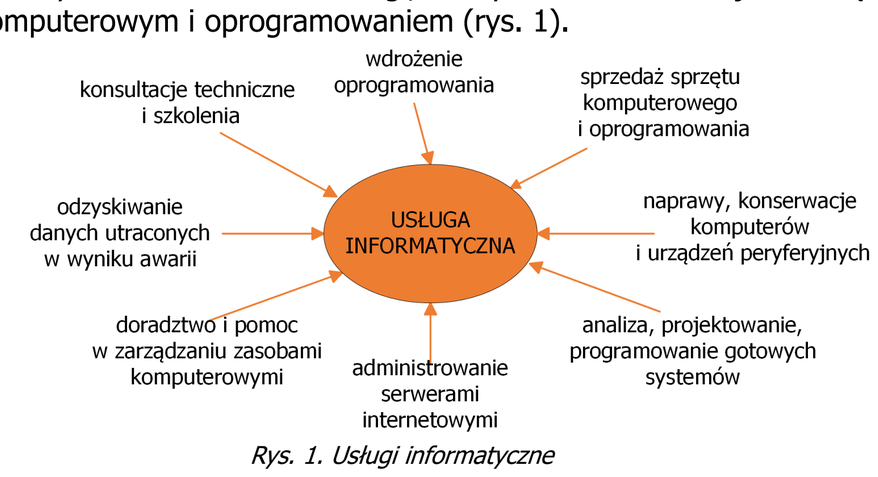
WPROWADZENIE

Usługi stanowią bardzo rozległy i zróżnicowany sektor gospodarki. Posiadają wiele charakterystycznych cech, odróżniających je od produktów materialnych (tabela 1), co powoduje, że ocena jakości usług jest działaniem o wiele trudniejszym, niż ocena jakości dóbr materialnych.

Tabela 1. Różnice pomiędzy usługą a dobrem materialnym

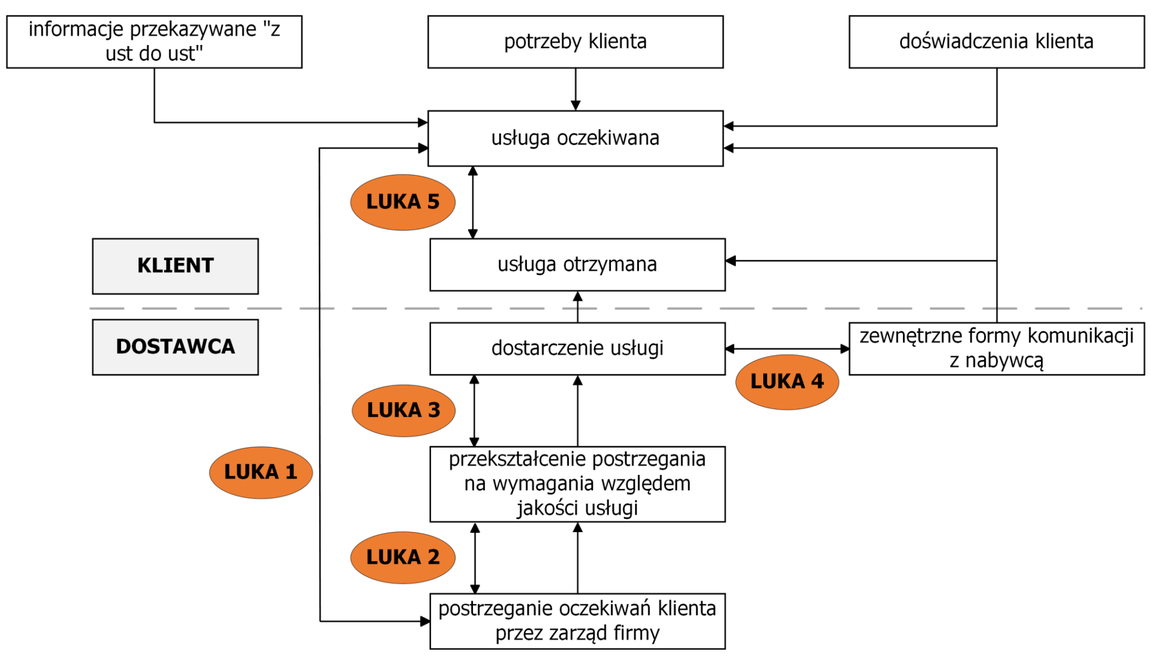
USŁUGA	DOBRO MATERIALNE
• brak postaci materialnej	• materialna postać
• brak możliwości prototypowania, transportu, magazynowania, ochrony patentowej itp.	• możliwość prototypowania, transportu, magazynowania, ochrony patentowej itp.
• trudności w ocenie jakości	• łatwość oceny jakości
• udział klienta w procesie świadczenia usługi	• oddzielenie klienta od procesu produkcyjnego
• niejednorodność	• jednorodność
• niemożność nabycia praw własności	• nabycie prawa własności
• trudność w zidentyfikowaniu wymagań klienta	• mierzalne wymagania klienta

Usługi informatyczne to wszelkie usługi, których świadczenie jest związane ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem (rys. 1).



Rys. 1. Usługi informatyczne

Metoda Servqual jest najpopularniejszą oraz uniwersalną metodą służącą do oceny jakości usługi. Została opracowana w połowie lat 80. XX w. Jej autorami są amerykańscy naukowcy: L. Berry, A. Parasuraman oraz V. Zeithamal, którzy założyli, że w procesie świadczenia usługi istnieją pewne luki (rys. 2). Ich identyfikacja pozwala na likwidację rozbieżności powstałych pomiędzy oczekiwaniami klienta, a jego odczuciami z dostarczonej usługi. Efektem tych działań jest poprawa jakości i wzrost satysfakcji klienta.



Rys. 2. Model jakości usługi i występujące w nim luki

Rozbieżności pomiędzy postrzeganą a oczekiwaną jakością usługi badane są w pięciu wymiarach, do których należą:

1. **Materialność** – wygląd zewnętrzny i wewnętrzny przedsiębiorstwa, infrastruktura, wyposażenie, materiały informacyjne, zachowanie, prezentacja i ubiór personelu.
2. **Niezawodność** – zdolność do wykonania usługi w sposób rzetelny, solidny, dokładny oraz terminowy.
3. **Reagowanie** – gotowość do podjęcia natychmiastowej reakcji na zgłoszenia klienta, niezwłoczne udzielanie mu pomocy w czasie trwania całego procesu usługowego, szybkość dostarczenia usługi.
4. **Kompetencje** – wiedza, kwalifikacje, doświadczenie oraz umiejętności personelu, umożliwiające zdobycie zaufania klienta i zagwarantowanie bezpieczeństwa usługi.
5. **Empatia** – indywidualne podejście do klienta, utożsamianie się z jego potrzebami, chęć zrozumienia oczekiwań i potrzeb nabywcy.

OCENA JAKOŚCI USŁUGI INFORMATYCZNEJ

Badanie przeprowadzono w przedsiębiorstwie świadczącym usługi informatyczne. Firma działa na rynku od ponad 10 lat. Zajmuje się dystrybucją maszyn oraz oprogramowania dla przemysłu. W szczególności specjalizuje się rozwiązaniach dedykowanych dla przedsiębiorstw produkcyjnych z branży stalowej.
Ocenie jakości została poddana usługa wdrożenia oprogramowania CAD/CAM służącego do optymalizacji cięcia oraz wykrawania blach. Oprogramowanie ma na celu umożliwienie klientom zaoszczędzenia na każdym etapie procesu produkcyjnego przy zachowaniu wysokiej jakości.
Po dogłębnej analizie procesu wdrożenia opracowano kwestionariusz pomiaru jakości usług SERVQUAL, zawierający następujące stwierdzenia:

I WYMIAR: MATERIALNOŚĆ:

1. Warunki umowy odzwierciedlają wcześniejsze założenia/rozmowy.
2. Oferta oraz umowa zostały przedstawione w sposób czytelny i zrozumiały.
3. Wymagania sprzętowe oraz przedwdrożeniowe zostały przedstawione jasno i wyczerpująco.
4. Jakość sprzętu szkoleniowego jest zadowalająca.
5. Materiały szkoleniowe były zrozumiałe, wystarczające i czytelne.
6. Zachowanie i prezentacja personelu nie budzi zastrzeżeń.

II WYMIAR – NIEZAWODNOŚĆ:

1. Firma dostarczyła rozwiązanie zgodnie z umową.
2. Firma dotrzymuje terminów instalacji i konfiguracji oprogramowania wskazanych w umowie.
3. Firma dotrzymuje terminów wykonywania czynności serwisowych określonych w umowie.
4. Przygotowanie i organizacja szkolenia jest dostosowana do potrzeb i oczekiwań klienta.
5. Zakres informacji przekazywanych podczas szkolenia odpowiednio przygotowuje do pracy na programie.

III WYMIAR – REAGOWANIE:

1. Dostęp telefoniczny do konsultantów po wdrożeniu jest bezproblemowy.
2. Czas odpowiedzi na zgłoszenie mailowe jest optymalny dla klienta.
3. Firma jest gotowa na reagowanie na problemy zgłaszane przez klientów.
4. Firma niezwłocznie reaguje na zgłoszenie klienta.
5. Firma na bieżąco informuje klienta o postępowaniu ze zgłoszeniem.

IV WYMIAR – KOMPETENCJE:

1. Pracownicy posiadają wiedzę i doświadczenie pozwalające na rozpatrzenie zgłoszeń serwisowych i udzielanie wyczerpujących odpowiedzi klientom.
2. Pracownicy firmy posiadają odpowiednie umiejętności komunikacyjne.
3. Pracownicy udzielając konsultacji zwracają uwagę na istotne szczegóły w celu zadowolenia klienta.
4. Zachowanie pracowników firmy wzbudza zaufanie klienta.

V WYMIAR – EMPATIA:

1. Firma wykazuje elastyczne podejście przy ustalaniu terminu wdrożenia.
2. Firma stosuje indywidulane podeście do klienta i dostosowuje ofertę do jego potrzeb.
3. Firma jest otwarta na sugestie/uwagi/dialog i udziela niezbędnego wsparcia na każdym etapie projektu.
4. Firma stara się zrozumieć oczekiwania klientów i dba o ich spełnienie.
5. Pracownicy są uprzejmi i wykazują życzliwość względem klienta.
6. Pracownicy firmy biorący udział w procesie wdrożeniowym wykazują się dużym zaangażowaniem w obsłudze klienta.

Każde ze stwierdzeń podlegało ocenie przez respondentów poprzez podanie:

- pożądanego stopnia satysfakcji z jakości usługi,
- aktualnego stopnia satysfakcji z jakości dostarczonej przez firmę usługi.

Do oceny wykorzystano pięciostopniową skalę Likerta (od 1 *„zdecydowanie nie zgadzam się”* do 5 *„zdecydowanie zgadzam się”*).

Poprzez porównanie oczekiwanej (O) i postrzeganej (P) jakości usługi otrzymuje się odpowiedź, jak jest postrzegana jakość usługi przez klienta. Gdy:

- **O<P** oczekiwania zostały przekroczone (jakość zaskakująca),
- **O=P** oczekiwania zostały spełnione (jakość zadowalająca),
- **O>P** oczekiwania nie zostały spełnione (jakość nie do zaakceptowania).

Koło Naukowe Inżynierii Produkcji, Sekcja: Zarządzanie Innowacjami i Systemy Jakości, koloip.pk.edu.pl
Katedra Inżynierii i Automatyzacji Produkcji M-06
Opiekun naukowy koła i sekcji: dr inż. Sabina Motyka, sabina.motyka@pk.edu.pl
Wydział Mechaniczny Politechnika Krakowska
Al. Jana Pawła II 37, 31-864 Kraków, pokój C214